

Oracle CRM On Demand — pomoc bezpośrednia

Wydanie 20

Czerwiec 2012

ORACLE®

Copyright © 2005, 2012, Oracle i/lub spółki powiązane. Wszelkie prawa zastrzeżone.

To oprogramowanie i powiązana dokumentacja są dostarczane na warunkach umowy licencyjnej, określającej ograniczenia dotyczące ich używania i udostępniania, a także są chronione przez prawa własności intelektualnej. O ile nie jest to jednoznacznie dozwolone w umowie licencyjnej lub dozwolone prawem, użytkownikowi nie przysługuje prawo do użytkowania, kopiowania, reprodukowania, przekładu, nadawania, modyfikowania, licencjonowania, przesyłania, dystrybuowania, prezentowania, odtwarzania, publikowania ani wystawiania jakiegokolwiek części, w jakiegokolwiek postaci, przy użyciu jakichkolwiek środków. Odtwarzanie (ang. reverse engineering), dezasemblacja (ang. disassembly) oraz dekompilacja (ang. decompilation) oprogramowania są zabronione, z wyjątkiem takiego zakresu, który jest zgodnie z prawem niezbędny do zapewnienia współpracy z innym oprogramowaniem.

Zastrzega się, że zawarte tu informacje mogą — bez powiadomienia — ulec zmianie, oraz nie gwarantuje się, że nie występują w nich żadne błędy. W wypadku wykrycia jakichkolwiek błędów prosimy zgłosić je do nas pisemnie.

Jeśli oprogramowanie lub związana z nim dokumentacja są dostarczane Rządowi USA lub komukolwiek, kto uzyskuje licencję w imieniu Rządu USA, to ma zastosowanie następujące oświadczenie:

U.S. GOVERNMENT END USERS

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

Niniejsze oprogramowanie lub sprzęt komputerowy są tworzone w celu ogólnego zastosowania w różnorodnych programach służących do zarządzania danymi. Nie są one tworzone ani przeznaczone do użytku w celach z natury niebezpiecznych, w tym w zastosowaniach mogących stwarzać ryzyko spowodowania obrażeń. Jeżeli ktokolwiek używa niniejszego oprogramowania lub sprzętu komputerowego w takich celach, to jest odpowiedzialny za właściwe zabezpieczenie danych, sporządzanie kopii zapasowych oraz wszystkie działania zapewniające bezpieczeństwo ich zastosowania. Oracle Corporation i jej spółki powiązane nie ponoszą odpowiedzialności za ewentualne szkody wynikające z zastosowania niniejszego oprogramowania lub sprzętu komputerowego do niebezpiecznych celów.

Oracle i Java są zastrzeżonymi znakami towarowymi Oracle Corporation i/lub jej spółek powiązanych. Inne nazwy mogą być nazwami towarowymi odpowiednich właścicieli.

Intel i Intel Xeon są znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi spółki Intel Corporation. Wszystkie znaki towarowe SPARC podlegają umowie licencyjnej i są znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi spółki SPARC International, Inc. AMD, Opteron, logo AMD oraz logo AMD Opteron są znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi spółki Advanced Micro Devices. UNIX jest zastrzeżonym znakiem towarowym licencjonowanym przez The Open Group.

Niniejsze oprogramowanie lub sprzęt komputerowy i związana z nimi dokumentacja mogą umożliwiać dostęp lub zawierać informacje na temat treści, produktów i usług będących własnością innych firm. Oracle Corporation i jej spółki powiązane nie ponoszą odpowiedzialności za te informacje, nie potwierdzają ich i nie są odpowiedzialne za jakiegokolwiek gwarancje stron trzecich. Oracle Corporation i jej spółki powiązane nie odpowiadają za żadne straty lub szkody, jakie może ponieść licencjobiorca w wyniku posiadania dostępu lub korzystania z treści, produktów lub usług innych firm.

Spis Treści

1 Pierwsze kroki 21

Od czego zacząć?	22
Logowanie się jako nowy użytkownik	23
Interfejs - informacje	24
Oracle CRM On Demand - przegląd stron	29
Pokazywanie lub ukrywanie paska czynności	32
Moja strona startowa	33
Przeglądanie swoich alertów	35
Praca z centrum wiadomości	36
Praca z apletami kanałów RSS	37
Praca z rekordami	38
Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje	39
Tworzenie rekordów	42
Znajdowanie rekordów	46
Kopiowanie rekordów	69
Uzyskiwanie podglądu rekordów	70
Blokowanie rekordów - informacje	70
Aktualizowanie szczegółów rekordów	71
Wiązanie rekordów z wybranym rekordem	73
Aktualizowanie powiązanych rekordów z głównych rekordów	81
Strona "Ulubione rekordy"	82
Praca z listami	83

Przekazywanie prawa własności rekordów	100
Współużytkowanie rekordów (zespoły)	101
Zmiana głównego rejestru niestandardowego w rekordzie	103
Aktualizowanie grup rekordów	104
Łączenie rekordów	105
Dodawanie uwag	106
Praca z listą uwag	109
Subskrybowanie uwag	110
Wysyłanie uwag innym użytkownikom	110
Praca z załącznikami	111
Korzystanie ze skryptów ocen	119
Kasowanie i przywracanie rekordów	121
Wyświetlanie śledzenia kontroli w rekordach	127
Duplikaty podczas tworzenia rekordów — informacje	128
Drukowanie informacji znajdujących się na stronach	133
Wyświetlanie strony "Obsługa - informacje" w aplikacji Oracle CRM On Demand	133
Odzyskiwanie ID logowania użytkownika lub resetowanie hasła	134
Czas trwania sesji aplikacji Oracle CRM On Demand - informacje	136
Sesje współbieżne w aplikacji Oracle CRM On Demand - informacje	137
Wymagania systemu dla aplikacji Oracle CRM On Demand	138
Oracle CRM On Demand — informacje o wydaniu	138
Kontaktowanie się z firmą Oracle	138
Kończenie działania Oracle CRM On Demand	138

2 Kalendarz i działania 141

Praca ze stronami kalendarza	141
Zarządzanie kalendarzami i działaniami	143
Wyświetlanie działań	144
Tworzenie działań	145
Aktualizowanie działań	146

Praca z listami działań	146
Ograniczanie wyświetlanych rekordów działań	149
Oznaczenie zadań jako ukończone	150
Przydzielanie działań innemu pracownikowi	151
Śledzenie wizyt (rozmów handlowych) u klientów	151
Planowanie wielu wizyt	156
Przystosowywanie odpowiedzi na wiadomości	160
Planowanie umówionych spotkań z innymi osobami	161
Wyświetlanie kalendarzy innych osób	163
Strona "Ustawienia kalendarza"	165
Udostępnianie swojego kalendarza	165
Ustawianie domyślnego widoku kalendarza	166
Dodawanie niestandardowych widoków kalendarza	166
Wyświetlanie list zadań grupowych	167
Korzystanie ze skryptów ocen działania	167
Pola działań	168

3 Marketing 173

Zarządzanie marketingiem	173
Proces obsługi kampanii	173
Proces obsługi namiarów	174
Kampanie	174
Praca ze stroną startową "Kampania"	175
Zarządzanie kampaniami	178
Pola kampanii	181
Namiary	183
Praca ze stroną startową "Namiary"	188
Zarządzanie namiarami	191
Pola namiaru	199

4 Sprzedaż 203

Zarządzanie sprzedażą	203
Proces zarządzania możliwościami	204
Proces zarządzania podmiotami	204
Proces zarządzania osobami kontaktowymi	205
Proces zarządzania prognozami użytkowników sprzedaży	206
Proces zarządzania prognozami administratorów prognoz	206
Proces zarządzania kalendarzami i działaniami	207
Namiary (aspekty związane ze sprzedażą)	207
Podmioty	207
Praca ze stroną startową "Podmiot"	208
Zarządzanie podmiotami	210
Pola podmiotu	228
Osoby kontaktowe	231
Praca ze stroną startową "Osoby kontaktowe"	232
Zarządzanie osobami kontaktowymi	234
Pola osoby kontaktowej	245
Możliwości	249
Możliwości i prognozy — informacje podstawowe	250
Praca ze stroną startową "Możliwość"	252
Zarządzanie możliwościami	254
Zespoły ds. możliwości — informacje podstawowe	268
Pola możliwości	269
Prognozy	272
Praca ze stroną startową "Prognoza"	273
Zarządzanie prognozami	273
Strona "Szczegół Prognozy"	282
Pola prognozy	284
Adresy	286

Praca ze stroną startową "Adres"	288
Zarządzanie adresami	290
Pola adresu	300

5 Planowanie biznesowe 303

Scenariusz zarządzania planami dla pojedynczego podmiotu	304
Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi grup podmiotów lub terytoriów	305
Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi osób kontaktowych	306
Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi celów i produktów	307
Plany biznesowe	308
Praca ze stroną startową "Plan biznesowy"	309
Zarządzanie planami biznesowymi	310
Pola planu biznesowego	312
Cele	314
Praca ze stroną startową "Cel"	315
Zarządzanie celami	316
Pola celów	318
Plan - podmioty	320
Praca ze stroną startową "Podmiot związany z planem"	320
Zarządzanie podmiotami związanymi z planem	322
Pola podmiotu związanego z planem	323
Plan - osoby kontaktowe	324
Praca ze stroną startową "Osoba kontaktowa związana z planem"	324
Zarządzanie osobami kontaktowymi związanymi z planem	326
Pola osoby kontaktowej związanej z planem	327
Plan - możliwości	328
Praca ze stroną startową "Możliwość związana z planem"	328
Zarządzanie możliwościami związanymi z planem	330
Pola możliwości związanych z planem	331

6 Usługi i komunikacja 333

Zarządzanie usługami i komunikacją	333
Proces tworzenia zlecenia SR	333
Proces pracy nad zleceniem SR	334
Proces realizacji zlecenia SR	334
Proces zamykania zlecenia SR	334
Zlecenia SR	335
Praca ze stroną startową "Zlecenie SR"	335
Zarządzanie zleceniami obsługi	337
Pola zlecenia obsługi	341
Rozwiązania	343
Zarządzanie rozwiązaniami - informacje	343
Praca ze stroną startową "Rozwiązanie"	345
Zarządzanie rozwiązaniami	348
Pola rozwiązania	350
Komunikacja	352
Oracle Contact On Demand - informacje	352
Zarządzanie telefonicznym centrum obsługi klienta	355
Praca ze stroną startową "Komunikacja"	357
Zarządzanie aplikacją Oracle Contact On Demand	359
Strona "Lista działań komunikacyjnych" (Oracle Contact On Demand)	378
Pola działań komunikacyjnych (Oracle Contact On Demand)	380
Strony szczegółów rozmowy, wiadomości poczty głosowej i wiadomości e-mail	381

7 Zarządzanie relacjami z partnerami i wydanie High Tech 383

Zarządzanie PRM i wydanie High Tech	384
Partnerzy	384
Praca ze stroną startową "Partnerzy"	385
Zarządzanie podmiotami partnerskimi	386
Pola partnera	389

Programy partnerskie	391
Praca ze stroną startową "Programy partnerskie"	391
Zarządzanie programami partnerskimi	393
Pola programu partnerskiego	397
Wnioski	398
Praca ze stroną startową "Wnioski"	399
Zarządzanie wnioskami	400
Pola wniosków	405
Rejestracje transakcji	408
Praca ze stroną startową "Rejestracja transakcji"	408
Zarządzanie rejestracjami transakcji	410
Pola rejestracji transakcji	421
Zlecenia MDF	424
Praca ze stroną startową "Zlecenia MDF"	424
Zarządzanie zleceniami MDF	426
Pola wniosków o fundusze marketingowe	433
Zlecenia specjalnej kalkulacji cen	436
Praca ze stroną startową "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen"	436
Zarządzanie zleceniami specjalnej kalkulacji cen	439
Zarządzanie produktami ze specjalną kalkulacją cen jako pozycjami powiązanymi	448
Pola zlecenia specjalnej kalkulacji cen	452
Fundusze	455
Praca ze stroną startową "Fundusze"	455
Zarządzanie funduszami	458
Pola funduszu	465
Kursy	467
Praca ze stroną startową "Kursy"	468
Zarządzanie kursami	470
Pola kursu	474

Pola służące do zapisywania się na kurs	476
Egzaminy	477
Praca ze stroną startową "Egzaminy"	478
Zarządzanie egzaminami	480
Pola egzaminu	484
Pola zapisów na egzamin	487
Certyfikacja	488
Praca ze stroną startową "Certyfikacje"	488
Zarządzanie certyfikacjami	490
Pola certyfikacji	495
Pola zleceń certyfikacji	497
Akredytacja	498
Praca ze stroną startową "Akredytacje"	498
Zarządzanie akredytacjami	500
Pola akredytacji	505
Pola zleceń akredytacji	507

8 Wydanie Life Sciences 509

Procesy nauk biologicznych	509
Szkolenie medyczne	513
Praca ze stroną startową "Zdarzenie szkolenia medycznego"	513
Zarządzanie zdarzeniami szkoleń medycznych	515
Pola zdarzenia szkolenia medycznego	517
Licencje stanowe osoby kontaktowej	519
Praca ze stroną startową "Licencja stanowa osoby kontaktowej"	519
Zarządzanie licencjami stanowymi osób kontaktowych	521
Pola licencji stanowej osoby kontaktowej	521
Zarządzanie próbkami	522
Okres magazynowy	525
Praca ze stroną startową "Okres magazynowy"	526

Zarządzanie okresami magazynowymi	528
Pola okresu magazynowego	535
Magazyn próbek	536
Raport z kontroli magazynu	541
Transakcje dotyczące próbek	544
Praca ze stroną startową "Transakcja dotycząca próbki"	545
Zarządzanie transakcjami dotyczącymi próbek	548
Pola transakcji dotyczącej próbki	573
Pozycje transakcji	577
Pola produktu	580
Przydziały	581
Praca ze stroną startową "Przydział"	582
Zarządzanie przydziałami	583
Pola przydziałów	585
Partie próbek	586
Praca ze stroną startową "Partia próbek"	587
Zarządzanie partiami próbek	589
Pola partii próbek	589
Próbka — oświadczenie	591
Praca ze stroną startową "Próbka - oświadczenie"	591
Zarządzanie oświadczeniami dotyczącymi próbek	593
Pola oświadczenia dotyczącego próbki	594
Dostarczanie spersonalizowanej zawartości	595
Plany komunikatów	597
Praca ze stroną startową "Plan komunikatów"	597
Zarządzanie planami komunikatów	599
Pola planu komunikatów	601
Pozycje planu komunikatu	604
Praca ze stroną startową "Pozycja planu komunikatów"	604

Zarządzanie pozycjami planu komunikatów	606
Pola pozycji planu komunikatów	607
Powiązania pozycji planu komunikatów	608
Praca ze stroną startową "Powiązania pozycji planu komunikatów"	609
Zarządzanie powiązaniami pozycji planu komunikatów	611
Pola powiązań pozycji planu komunikatów	611
Zamówienia	612
Praca ze stroną startową "Zamówienie"	613
Zarządzanie zamówieniami	615
Pola zamówienia	618

9 Zarządzanie majątkiem 621

Gospodarstwa domowe	621
Praca ze stroną startową "Gospodarstwo domowe"	622
Zarządzanie gospodarstwami domowymi	624
Pola gospodarstwa domowego	627
Portfele	629
Praca ze stroną startową "Konto portfela"	629
Zarządzanie kontami portfeli	631
Pola konta portfela	634
Konta finansowe	636
Praca ze stroną startową "Konto finansowe"	638
Zarządzanie kontami finansowymi	639
Pola konta finansowego	640
Posiadacze kont finansowych	642
Praca ze stroną startową "Posiadacz konta finansowego"	642
Zarządzanie posiadaczami kont finansowych	644
Pola posiadacza konta finansowego	644
Zasoby kont finansowych	645
Praca ze stroną startową "Zasób konta finansowego"	646

Zarządzanie zasobami kont finansowych	647
Pola zasobu konta finansowego	648
Plany finansowe	649
Praca ze stroną startową "Plan finansowy"	649
Zarządzanie planami finansowymi	651
Pola planu finansowego	651
Produkty finansowe	653
Praca ze stroną startową "Produkty finansowe"	655
Zarządzanie produktami finansowymi	657
Pola produktu finansowego	658
Transakcje finansowe	659
Praca ze stroną startową "Transakcja finansowa"	660
Zarządzanie transakcjami finansowymi	661
Pola transakcji finansowej	662

10 Ubezpieczenie 665

Zarządzanie ubezpieczeniami	665
Proces prowadzenia planowania kontaktów z partnerami (kanałów)	666
Proces tworzenia roszczeń — pierwsze powiadomienie o stracie	666
Proces rekrutacji i tworzenia relacji agent-broker	667
Proces zarządzania relacjami agent-broker	667
Proces planowania sprzedaży i budżetowania	668
Proces zarządzania zleceniami SR	668
Proces przekształcania ubezpieczeniowych namiarów na klientów za pomocą modelu Producer Success Model	668
Roszczenia	670
Praca ze stroną startową "Roszczenia"	671
Zarządzanie roszczeniami	673
Pola roszczenia	673
Ochrona ubezpieczeniowa	677

Praca ze stroną startową "Ochrona ubezpieczeniowa"	677
Zarządzanie ochroną ubezpieczeniową	679
Pola ochrony ubezpieczeniowej	679
Szkody	681
Praca ze stroną startową "Szkoda"	681
Zarządzanie szkodami	682
Pola szkody	683
Przedmioty ubezpieczenia	684
Praca ze stroną startową "Przedmioty ubezpieczenia"	685
Zarządzanie przedmiotem ubezpieczenia	686
Pola przedmiotów ubezpieczenia	686
Uczestniczące podmioty	687
Praca ze stroną startową "Uczestniczący podmiot"	688
Zarządzanie uczestniczącymi podmiotami	689
Pola uczestniczącego podmiotu	689
Polisy	691
Praca ze stroną startową "Polisa"	691
Zarządzanie polisami	693
Pola polisy	693
Posiadacze polis	695
Praca ze stroną startową "Posiadacz polisy"	696
Zarządzanie posiadaczami polis	697
Pola posiadacza polisy	698
Profil brokera	699
Praca ze stroną startową "Profile brokerów"	699
Zarządzanie profilami brokerów	701
Pola profilu brokera	701

11 Motoryzacja 703

Dealerzy	703
----------	-----

Praca ze stroną startową "Dealer"	703
Zarządzanie dealerami	705
Pola dealera	706
Pojazdy	709
Praca ze stroną startową "Pojazd"	709
Zarządzanie pojazdami	711
Pola pojazdu	718

12 Personalizowanie swojej aplikacji 723

Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych	724
Ustawienia profilu dla użytkowników — informacje podstawowe	731
Oparte na roli Może czytać wszystkie rekordy — informacje podstawowe	732
Ustawianie swojego domyślnego typu szukanego rekordu	733
Ustawianie swojego motywu	734
Ustawianie swojego domyślnego trybu podglądu rekordów	734
Zmienianie swojego ustawienia języka	735
Wyświetlanie pól śledzenia kontroli	736
Zarządzanie swoimi normami	736
Przeglądanie swoich działań związanych z logowaniem	737
Zmienianie swojego hasła	738
Konfigurowanie swoich pytań zabezpieczających	738
Przeglądanie informacji dot. delegowania	739
Dodawanie delegowanych użytkowników	740
Nadawanie praw logowania przedstawicielowi Asysty Technicznej	741
Wyświetlanie swoich kart	741
Zmienianie układu swojej strony szczegółów	742
Zmienianie układów swoich stron startowych	743
Zmienianie układu swojego paska czynności	744
Konfigurowanie swojego kalendarza	745
Uzyskiwanie dostępu do danych i narzędzi integracji	746
Przeglądanie zleceń eksportu	747

Widżety On Demand — informacje	748
Osadzanie widżetu "Listy ulubionych"	749
Osadzanie widżetu "Centrum wiadomości"	750
Osadzanie widżetu "Raporty"	750
Osadzanie widżetu "Prosta lista"	751

13 Praca z innymi aplikacjami 753

Korzystanie z Offline Client	754
Jakich rekordów można używać w trybie offline	755
Instalowanie modułu Offline Client	756
Konfigurowanie modułu Offline Client	757
Administrowanie modułem Offline Client — informacje podstawowe	759
Pobieranie rekordów do modułu Offline Client	759
Dodawanie i aktualizowanie rekordów w aplikacji Offline Client	761
Wysyłanie rekordów z Offline Client	762
Rozstrzyganie konfliktów podczas pracy z Offline Client — informacje podstawowe	763
Dodawanie wiadomości e-mail z programów Microsoft Outlook i Lotus Notes	763
Korzystanie z modułu Oracle CRM On Demand Integration for Office	771
Korzystanie ze składnika Mail Merge for Word	771
Pasek narzędzi On Demand Integration w składniku Mail Merge for Word — informacje podstawowe	772
Pobieranie szablonu Mail Merge for Word	773
Tworzenie szablonów Mail Merge for Word	773
Tworzenie poczty bezpośredniej i grupowych wiadomości e-mail za pomocą składnika Mail Merge for Word	775
Korzystanie ze składnika Reports and Analysis for Excel	776
Pasek narzędzi On Demand Integration w składniku Reports and Analysis for Excel — informacje podstawowe	777
Tworzenie raportów za pomocą składnika Reports and Analysis for Excel — informacje podstawowe	777
Pobieranie szablonu Reports and Analysis for Excel	778

Tworzenie raportów za pomocą składnika Reports and Analysis for Excel	778
Korzystanie z kreatora segmentacji	781
Pasek narzędzi "Konstruktor miejsca docelowego" w kreatorze segmentacji — informacje podstawowe	782
Kreator segmentacji — informacje podstawowe	782
Pobieranie kreatora segmentacji	783
Tworzenie segmentów	783
Ładowanie segmentów	786
Eksportowanie segmentów	786

14 Raporty 789

Widoczność rekordów w analizach — informacje podstawowe	790
Wstępnie sporządzone raporty - informacje	828
Niestandardowy kalendarz okresów obrotowych w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers — informacje podstawowe	833
Zarządzanie raportami	834
Konfigurowanie folderów raportów	835
Konfigurowanie widoczności udostępnionych folderów raportów dla użytkownika	837
Przeglądanie danych raportu	839
Drukowanie raportów	840
Uruchamianie raportów	841
Pobieranie raportów	843
Kasowanie raportów	844
Zmienianie nazw raportów	845
Kopiowanie i przenoszenie raportów	845
Pierwsze kroki z aplikacją Answers (raporty niestandardowe)	847
Ograniczenia w raportach — informacje podstawowe	848
Obszary zainteresowań w raportach — informacje podstawowe	852
Zmienianie wyglądu raportów	1001
Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania	1004
Krok 1. Definiowanie kryteriów	1005

Dodawanie kolumn do raportów	1006
Dodawanie pól niestandardowych do raportów	1006
Dodawanie filtrów do kolumn	1007
Edytowanie właściwości kolumn	1016
Konfigurowanie formuł kolumn	1028
Dodawanie łączy czynności do wyników	1029
Sortowanie kolumn i zmienianie ich kolejności	1033
Używanie adresów w raportach — informacje podstawowe	1034
Łączenie wyników z wielu raportów za pomocą operacji na zbiorach	1035
Krok 2: Tworzenie układów	1036
Dodawanie tytułów do wyników	1038
Dodawanie tabel do wyników	1039
Przedstawianie wyników na wykresach	1042
Przedstawianie wyników w tabelach przestawnych	1056
Przedstawianie wyników na miernikach za pomocą widoku mierników	1067
Wyświetlanie filtrów zastosowanych do wyników	1073
Dodawanie tekstu znacznikowego do wyników	1073
Dodawanie legendy do raportów za pomocą widoku legendy	1076
Umożliwianie użytkownikom zmiany kolumn w raportach	1077
Umożliwianie użytkownikom wybierania widoku za pomocą widoku selektora widoków	1078
Przedstawianie wyników na wykresach lejkowych	1079
Dodawanie tekstu narracyjnego do wyników	1081
Przedstawianie wyników na paskach informacyjnych	1084
Ostrzeganie użytkowników o braku danych	1088
Krok 3: Definiowanie filtrów monitorujących (opcjonalne)	1089
Dodawanie filtrów monitorujących dla kolumn	1090
Dodawanie filtrów z monitem graficznym	1092
Krok 4. Przeglądanie raportów	1094

Upublicznianie raportów niestandardowych	1094
Kończenie swoich analiz	1095
Używanie funkcji w analizach	1096
Wyrażanie wartości literałów	1097
Funkcje agregacji	1098
Funkcje agregacji kumulacyjnej	1104
Funkcje napisowe	1109
Funkcje matematyczne	1116
Funkcje kalendarzowe data/godzina	1123
Funkcje konwertujące	1131
Funkcje systemowe	1132
Operatory	1133
Instrukcje Case	1134
Zmienne sesji	1136
Wydajność raportów - informacje	1138
Optymalizacja wydajności	1140

15 Pulpity informacyjne 1147

Zarządzanie pulpitemi informacyjnymi	1149
Tworzenie interaktywnych pulpitów informacyjnych	1150
Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego	1151
Dodawanie stron do interaktywnych pulpitów informacyjnych	1152
Dodawanie i wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego	1152
Określanie wyglądu stron interaktywnego pulpitu informacyjnego	1153
Warunkowe wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego	1155
Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — łączy nawigacji kierowanej	1156
Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — łączy tekstowych i łączy graficznych	1157

Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — widoków folderów katalogu prezentacji	1160
Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — zawartości zapisanej w katalogu prezentacji	1160
Określanie sposobu wyświetlania wyników dla użytkowników drążących strony interaktywnego pulpitu informacyjnego	1161
Edytowanie właściwości filtrów monitorujących oraz raportów interaktywnego pulpitu informacyjnego	1162
Stosowanie formatowania do interaktywnych pulpitów informacyjnych	1163
Zmienianie nazw obiektów pulpitu informacyjnego	1164
Kasowanie obiektów pulpitu informacyjnego	1165
Zmienianie opcji PDF i opcji wydruku dla interaktywnych pulpitów informacyjnych	1165
Zmienianie właściwości interaktywnych pulpitów informacyjnych	1166
Tworzenie filtrów monitorujących dla interaktywnych pulpitów informacyjnych	1169
Zmienianie nazwy i opisu interaktywnego pulpitu informacyjnego	1172
Wyświetlanie pulpitów informacyjnych	1173
Nawigacja kierowana w interaktywnych pulpitach informacyjnych — informacje podstawowe	1173
Uwagi dotyczące korzystania z obszarów zainteresowań	1174

Indeks 1175

1 Pierwsze kroki

Witamy w Oracle CRM On Demand, inteligentnym rozwiązaniu zarządzania relacjami z klientem, dostępnym za pośrednictwem Internetu. Oracle CRM On Demand ułatwia zarządzanie sprzedażą firmy, obsługą klienta i informacjami marketingowymi:

- Pracownicy działów sprzedaży mogą używać oprogramowania Oracle CRM On Demand przy optymalizacji wydajności i efektywności sprzedaży, wykorzystując je do analizy strategii handlowej, tworzenia dokładniejszych prognoz i udostępniania krytycznych informacji handlowych innym członkom zespołu.
- Przedstawicielom działów obsługi klienta oprogramowanie Oracle CRM On Demand umożliwia osiąganie maksymalnego zadowolenia klientów i efektywności usług dzięki funkcjom śledzenia podmiotów, zarządzania zleceniami SR, rozpoznawania możliwości sprzedaży wiązanej i windowanej oraz rozwiązaniom do obsługi pytań zgłaszanych przez klientów.
- Przedstawiciele handlowi mogą za pomocą Oracle CRM On Demand uzyskiwać wymierne korzyści finansowe ze swoich działań marketingowych, generując więcej namiarów, przydzielając namiary automatycznie i śledząc ilościowe wyniki kampanii.
- Członkowie zarządu mogą wykorzystywać aplikację Oracle CRM On Demand w zarządzaniu wszystkimi obszarami firmy, uzyskując wgląd w informacje o perspektywach sprzedaży, szybko rozwiązując krytyczne problemy i wykonując złożone analizy.

Informacje w Oracle CRM On Demand są grupowane według następujących głównych obszarów:

Kalendarz i działania. Zapewnia śledzenie działań np. połączeń telefonicznych, zdarzeń i list zadań do wykonania.

Kampanie. Umożliwia zarządzanie kampaniami marketingowymi i generowanie kwalifikowanych namiarów i możliwości.

Namiary. Śledzi namiary dotyczące nowych możliwości handlowych i automatyzuje proces konwersji namiaru.

Podmioty. Umożliwia śledzenie firm, z którymi jest prowadzona współpraca biznesowa.

Osoby kontaktowe. Śledzenie osób przypisanych do podmiotów i możliwości.

Możliwości. Zarządzanie możliwościami, które mogą generować przychody.

Prognozy. Generowanie prognoz kwartalnych przychodów na podstawie istniejących możliwości.

Zlecenia SR. Zarządzanie zleceniami klientów dotyczącymi produktów lub usług.

Partnerzy. Śledzenie zewnętrznych firm lub osób kontaktowych w firmach, które sprzedają lub serwisują produkty należące do firmy użytkownika (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Programy partnerskie. Śledzenie wymagań i korzyści związanych z firmami, które uczestniczą w programach partnerskich firmy użytkownika (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Rozwiązania. Przechowywanie odpowiedzi na typowe pytania lub problemy z usługami.

Komunikacja. Zarządzanie interakcjami z klientami za pośrednictwem telefonicznego centrum obsługi (Oracle Contact On Demand).

Raporty. Generowanie różnego rodzaju raportów zawierających ponad 250 oddzielnych analiz, w tym analizę planowanej sprzedaży i efektywności sprzedaży.

Pulpit informacyjny. Wyświetlanie szeregu wykresów i tabel uporządkowanych według kluczowych obszarów biznesowych.

Ponadto rozwiązania dla wybranych branż zawierają następujące typy rekordów:

Pojazdy. Śledzenie historii usługi i historii sprzedaży pojazdów (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Dealerzy. Śledzenie powiązań z dealerami (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Fundusze. Zarządzanie zleceniami dotyczącymi funduszy, uznaniami i zatwierdzeniami (Oracle CRM On Demand High Tech Edition i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Szkolenie medyczne. Zarządzanie zdarzeniami szkoleń medycznych i zaproszonymi na nie osobami (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition).

Portfele. Śledzenie kont portfeli (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Gospodarstwa domowe. Śledzenie informacji dotyczących grupy powiązanych osób kontaktowych (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Istnieje możliwość przeglądania również innych typów rekordów w zależności od wdrożonych rozwiązań specyficznych dla branży.

UWAGA: Administrator firmy może zmieniać nazwy standardowych typów rekordów, aby umożliwić wyświetlanie różnych etykiet kart. Przykładowo może zmienić „Podmioty” na „Firmy”. W razie potrzeby administrator może dodawać również niestandardowe typy rekordów.

Od czego zacząć?

Administrator firmy prawdopodobnie zaimportował już używane w całej firmie rekordy dotyczące podmiotów, osób kontaktowych, namiarów itd. Postępując zgodnie z poniższymi instrukcjami, można szybko przystąpić do pracy:

- [Logowanie się jako nowy użytkownik](#) (na stronie 23)
- [Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych](#) (na stronie 724)
- [Wyświetlanie swoich kart](#) (na stronie 741)
- [Importowanie swoich osób kontaktowych](#) (zob. "[Importowanie osób kontaktowych](#)" na stronie 235)
- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)

■ [Wiązanie rekordów z podmiotami](#) (na stronie 213)

WSKAZÓWKĄ: Na każdej stronie jest dostępne łącze "Pomoc" umożliwiające uzyskanie informacji dotyczących procedur, koncepcji i wytycznych, właściwych w przypadku używanego typu rekordu. Z każdego okna Pomocy można uzyskać dostęp do jej treści w formacie PDF i wydrukować grupę tematów lub całą zawartość Pomocy.

Uwaga dla użytkowników korzystających po raz pierwszy z systemu:

- Po zalogowaniu się, w ciągu następnych 24 godzin w raportach mogą nie być widoczne dane, ponieważ większość raportów jest aktualizowanych nocą. Na przykład raporty wyświetlane na stronach startowych "Podmioty", "Osoby kontaktowe" i "Możliwości" będą zawierać dane dopiero po upływie tego okresu.
- Mogą także nie być widoczne prognozy, ponieważ rekordy prognoz są generowane raz w tygodniu lub raz w miesiącu. Podczas generowania rekordów prognoz system sprawdza pola w rekordach użytkownika w celu ustalenia, jakie informacje mają zostać uwzględnione w obliczeniach prognoz. Z tego powodu rekordy prognoz pojawiają się dopiero wtedy, gdy upłynie ustalony czas, oraz jeśli istnieją dane do użycia w prognozach.

Działanie innych aplikacji

Inne, działające w tle aplikacje mogą zakłócać funkcjonowanie Oracle CRM On Demand. Na przykład programy służące do blokowania okien wyskakujących mogą powodować blokowanie myszy. Jeśli zostanie zaobserwowane nietypowe działanie, należy się upewnić, że *nie* działają następujące aplikacje:

- Skanery antywirusowe
- Zewnętrzne środowiska wykonawcze Javy (JRE)
- Programy do blokowania okien wyskakujących
- Zewnętrzne paski narzędzi dla przeglądarki

UWAGA: Ustawienia przeglądarki internetowej muszą pozwalać na uruchamianie kodu JavaScript i wyświetlanie wyskakujących okienek.

Logowanie się jako nowy użytkownik

Aby zalogować się do aplikacji Oracle CRM On Demand jako nowy użytkownik, należy mieć tymczasowy adres URL do aplikacji Oracle CRM On Demand i tymczasowe hasło. Aplikacja Oracle CRM On Demand wysyła te informacje pocztą e-mail, w dwóch częściach:

- Pierwsza wiadomość e-mail zawiera tymczasowy adres URL pozwalający po raz pierwszy uzyskać dostęp do aplikacji Oracle CRM On Demand.
- Druga wiadomość e-mail zawiera tymczasowe hasło.

Zależnie od tego, w jaki sposób administrator firmy skonfiguruje konto użytkownika, wiadomość e-mail zawierająca tymczasowe hasło może również zawierać ID użytkownika.

UWAGA: ID użytkownika wyświetlany jest na stronie aplikacji Oracle CRM On Demand po zalogowaniu się po raz pierwszy. ID użytkownika nie jest co prawda potrzebny przy pierwszym logowaniu do aplikacji Oracle CRM

On Demand, będzie jednak konieczny do uzyskania do niej dostępu po raz kolejny. Dlatego też zalecane jest zanotowanie sobie ID użytkownika na przyszłość.

Przy pierwszym logowaniu użytkownik jest proszony o skonfigurowanie kilku pytań zabezpieczających. Należy zapamiętać konfigurowane pytania i odpowiedzi. W przypadku zapomnienia hasła w celu zresetowania go będzie konieczne udzielenie odpowiedzi na pytania zabezpieczające. Więcej informacji o resetowaniu hasła znajduje się pod hasłami [Odzyskiwanie swojego ID logowania użytkownika lub Resetowanie swojego hasła](#) (zob. "Odzyskiwanie ID logowania użytkownika lub resetowanie hasła" na stronie 134).

Pytania zabezpieczające można zmienić w dowolnym momencie w aplikacji Oracle CRM On Demand. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Konfigurowanie swoich pytań zabezpieczających](#) (na stronie 738).

Jak zalogować się jako nowy użytkownik

- 1 Kliknąć na adresie URL aplikacji Oracle CRM On Demand otrzymanym w wiadomości e-mail.
- 2 Na stronie logowania podać tymczasowe hasło otrzymane w wiadomości e-mail.
- 3 Zanotować ID logowania użytkownika wyświetlany w polu "ID logowania użytkownika" na stronie "Aktualizacja hasła".
- 4 Na stronie "Aktualizacja hasła" w polu "Nowe hasło" wprowadzić wybrane nowe hasło, a następnie wprowadzić je ponownie w polu "Zweryfikuj nowe hasło".

WSKAZÓWKA: Aby uniknąć powtarzania tej czynności, należy pamiętać o zanotowaniu hasła.

- 5 Na stronie "Moje pytania zabezpieczające" wybrać pytania, które mają być użyte jako pytania zabezpieczające, a następnie wpisać odpowiedź na każde z nich.

Liczba pytań zabezpieczających, które należy podać, jest ustalana przez administratora firmy.

UWAGA: Należy zapamiętać konfigurowane pytania i odpowiedzi.

- 6 Zapisać pytania zabezpieczające.

Informacje wymagane do rozpoczęcia korzystania z aplikacji Oracle CRM On Demand są wyświetlane na stronie "Moja strona startowa". Wyświetlane domyślnie karty i funkcje zależą od roli przypisanej użytkownikowi przez administratora firmy.

UWAGA: Jeśli użytkownik korzysta w aplikacji Oracle CRM On Demand z sekcji "Komunikacja" i wskutek problemów z połączeniem sieciowym status zmieni się na "Offline", sesja logowania automatycznie nawiąże połączenie z serwerem Oracle Contact On Demand, gdy tylko aplikacja Oracle CRM On Demand wykryje działającą sieć.

Interfejs - informacje

Oracle CRM On Demand opiera się na interfejsie charakterystycznym dla strony internetowej. Dla osób korzystających z Internetu postać i styl interfejsu użytkownika będzie czymś dobrze znanym.

Wszystkie strony w aplikacji Oracle CRM On Demand bazują na tej samej podstawowej strukturze interfejsu. Możliwa jest zmiana koloru tła, koloru hiperłączy oraz innych elementów poprzez wybór motywu w profilu

osobistym. Dostępnych jest kilka predefiniowanych motywów, a administrator firmy może tworzyć motywy niestandardowe. Jeżeli użytkownik nie wybrał motywu w profilu osobistym, użyty zostanie domyślny profil firmy. Więcej informacji o wybieraniu motywu znajduje się pod hasłem [Ustawienia motywu](#) (zob. "[Ustawianie swojego motywu](#)" na stronie 734).

WSKAZÓWKA: Aby poprawić wydajność w przeglądarce Internet Explorer, można usunąć zaznaczenie z pola wyboru opcji "Nie zapisuj zaszyfrowanych stron na dysku". Wybranie tej opcji powoduje, że kod JavaScript nie jest zapisywany w pamięci podręcznej i za każdym razem musi być pobierany. W przeglądarce Internet Explorer w wersji 6 i nowszych opcja ta jest dostępna w menu "Narzędzia". Należy z menu "Narzędzia" wybrać pozycję "Opcje internetowe", a następnie wyświetlić kartę "Zaawansowane".

Pasek czynności

Administrator firmy przydziela układ paska czynności do każdej roli użytkownika. Administrator firmy może także ustawić pasek czynności jako niedostępny dla danej roli użytkownika.

Jeśli pasek czynności jest dostępny w przypadku danej roli użytkownika, jest on domyślnie wyświetlany w lewej części wszystkich stron aplikacji Oracle CRM On Demand. W zależności od potrzeb można wybrać pokazywanie lub ukrywanie paska czynności. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Pokazywanie i ukrywanie paska czynności](#) (zob. "[Pokazywanie lub ukrywanie paska czynności](#)" na stronie 32).

Pasek czynności może zawierać niektóre lub wszystkie z następujących sekcji:

■ Marketing On Demand

Jeżeli firma użytkownika posiada skonfigurowaną aplikację Oracle CRM On Demand Marketing, w tej sekcji paska czynności znajduje się łącze służące do jej uruchamiania. Oracle CRM On Demand Marketing to zintegrowane rozwiązanie marketingowe służące do projektowania i automatyzowania programów marketingowych. Zapewnia kompletny lead nurturing. Wykorzystuje namiary z aplikacji Oracle CRM On Demand oraz ze źródeł zewnętrznych. Posiada możliwość integracji ze stronami internetowymi na potrzeby lead nurturingu i realizacji ofert.

■ Centrum wiadomości

Centrum wiadomości zawiera uwagi sporządzone przez użytkownika, uwagi otrzymane od innych użytkowników oraz uwagi dodane do subskrybowanych rekordów. Więcej informacji o centrum wiadomości jest dostępnych pod hasłem [Praca z centrum wiadomości](#) (na stronie 36).

Centrum wiadomości jest wyświetlane tylko wtedy, gdy zostało włączone w profilu firmy.

■ Wyszukiwanie

Sekcja "Wyszukiwanie" pozwala szybko odnajdywać istniejące rekordy. Na przykład przed przystąpieniem do tworzenia rekordu można przeprowadzić wyszukiwanie w celu stwierdzenia, czy taki rekord już nie istnieje, i tym samym ograniczyć duplikowanie rekordów. Więcej informacji na temat korzystania z sekcji wyszukiwania można znaleźć pod hasłem [Wyszukiwanie rekordów na pasku czynności](#) (zob. "[Wyszukiwanie rekordów z paska czynności](#)" na stronie 59).

■ Narzędzia komunikacji

Jeśli firma korzysta z aplikacji Oracle Contact On Demand, telefonicznego centrum obsługi klienta, użytkownicy — wykonując zadania w Oracle Contact On Demand — posługują się sekcjami "Narzędzia komunikacji" i "Formanty głosowe" z paska czynności.

■ Tworzenie

Sekcja "Tworzenie" zawiera listę łączy do różnych typów rekordów. Gdy użytkownik kliknie łącze, zostanie otwarty formularz umożliwiający szybkie dodanie rekordu. Formularz ten działa niezależnie od głównych stron internetowych, dzięki czemu użytkownik nie zmienia miejsca w aplikacji.

Na przykład użytkownik, który w danym momencie aktualizuje informacje dotyczące podmiotu w głównej sekcji strony w aplikacji Oracle CRM On Demand może utworzyć możliwość za pomocą sekcji "Tworzenie" znajdującej się na pasku czynności. Po kliknięciu łącza "Możliwość" w sekcji "Tworzenie" na pasku czynności zostanie otwarty formularz. Można w nim wprowadzić wymagane informacje, a następnie zapisać rekord. Nowa możliwość zostanie zapisana w bazie danych, a użytkownik będzie mógł kontynuować aktualizowanie informacji dotyczących podmiotu.

Instrukcje na temat używania sekcji "Tworzenie" są dostępne pod hasłem [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42).

■ Ostatnio wyświetlane

Sekcja "Ostatnio wyświetlane" zawiera listę 10 ostatnio wyświetlanych, edytowanych lub tworzonych rekordów, obejmującą także rekordy z poprzednich sesji. Każde drążenie do strony szczegółów rekordu powoduje dodanie tego rekordu do sekcji "Ostatnio wyświetlane". Na liście są wyświetlane nazwa rekordu stanowiąca łącze oraz ikona określająca typ rekordu.

Sekcja ta ułatwia dostęp do aktywnych rekordów. Jeśli bieżący użytkownik skasuje rekord, zostanie on usunięty z listy "Ostatnio wyświetlane". Jeśli inny użytkownik skasuje rekord, pozostanie on na liście "Ostatnio wyświetlane" bieżącego użytkownika, lecz kliknięcie na łączu spowoduje wyświetlenie komunikatu informującego, że łącze już nie istnieje.

■ Ulubione rekordy

Sekcja "Ulubione rekordy" zawiera rekordy, które użytkownik oznaczył jako ulubione. Są wyświetlane nazwa rekordu stanowiąca łącze oraz ikona określająca typ rekordu. Funkcja ta ułatwia dostęp do najczęściej używanych rekordów. W sekcji "Ulubione rekordy" znajdującej się na pasku czynności może być jednorazowo wyświetlanych do 10 rekordów. Klikając łącze "Pokaż pełną listę", można wyświetlić pełen wykaz ulubionych list. Gdy użytkownik kliknie łącze "Pokaż pełną listę", zostanie otwarta strona "Ulubione rekordy", za pomocą której użytkownik może zarządzać swoimi ulubionymi rekordami. Można posiadać do 100 ulubionych rekordów. Więcej informacji na temat strony "Ulubione rekordy" można znaleźć pod hasłem [Strona "Ulubione rekordy"](#) (na stronie 82).

■ Ulubione listy

Sekcja "Ulubione listy" zawiera listy, które użytkownik oznaczył jako ulubione. Są wyświetlane nazwa listy stanowiąca łącze oraz ikona określająca typ rekordu. Funkcja ta ułatwia dostęp do najczęściej używanych list. W sekcji "Ulubione listy" znajdującej się na pasku czynności może być jednorazowo wyświetlanych do 10 list. Klikając łącze "Pokaż pełną listę", można wyświetlić pełen wykaz ulubionych list. Gdy użytkownik kliknie łącze "Pokaż pełną listę", zostanie otwarta strona "Ulubione listy", za pomocą której użytkownik może zarządzać swoimi ulubionymi listami. Można posiadać do 100 ulubionych list. Więcej informacji na temat strony "Ulubione listy" można znaleźć pod hasłem [Strona "Ulubione listy"](#) (na stronie 97).

WSKAZÓWKA: Listy można dodawać do ulubionych, klikając na ikonie "Dodaj do ulubionych", która jest wyświetlana obok nazwy listy na stronie "Zarządzanie listami" lub na pasku tytułu strony listy.

■ Kalendarz

Sekcja "Kalendarz" zawiera kalendarz z wyróżnioną bieżącą datą. Gdy użytkownik kliknie na dacie w kalendarzu, zostanie wyświetlona strona "Kalendarz dzienny" na dany dzień. Domyślnie sekcja "Kalendarz" nie jest wyświetlana, lecz w swoim osobistym układzie strony można ją dodać do paska czynności. Aby edytować pasek czynności w swoim osobistym układzie strony, należy kliknąć na

globalnym łączu "Moja konfiguracja", po czym klikać kolejno na łączach "Układ osobisty" i "Układ paska czynności".

■ Niestandardowe aplety internetowe

Administrator firmy może tworzyć aplety internetowe dodawane do paska czynności, które umożliwiają wyświetlanie zawartości internetowej HTML (na przykład ankiet czy plików wideo) oraz kanałów RSS. Więcej informacji o niestandardowych apletach internetowych znajduje się pod hasłem [Niestandardowe aplety internetowe — informacje](#).

Sekcje paska czynności można zwinąć i rozwijać. Aby zwinąć sekcję, należy kliknąć ikonę ze znakiem minusa (-). Aby rozwinąć sekcję, należy kliknąć ikonę ze znakiem plusa (+).

Ustawienia paska czynności pozostają niezmienione podczas używania aplikacji Oracle CRM On Demand. W przypadku ukrycia paska czynności ustawienia sekcji paska czynności nie zmieniają się, mimo iż jest on ukryty, i będą dostępne po jego ponownym wyświetleniu.

Jeśli rola użytkownika obejmuje odpowiednie uprawnienie, istnieje możliwość zmiany układu paska czynności za pośrednictwem łącza globalnego "Moja konfiguracja". Można wyświetlać lub ukrywać sekcje paska czynności, w tym aplety internetowe udostępnione przez administratora w układzie paska czynności w przypadku danej roli użytkownika. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Zmianie układu swojego paska czynności](#) (na stronie 744).

Karty

W górnej części każdej strony są dostępne karty odnoszące się do głównych typów rekordów. Aby przejść na stronę startową danego typu rekordów, należy kliknąć właściwą kartę. Na przykład w razie kliknięcia karty "Osoby kontaktowe" przechodzi się na stronę startową "Osoby kontaktowe".

Liczba widocznych kart zależy od wielkości i rozdzielczości okna przeglądarki oraz liczby kart zdefiniowanych w układzie kart. Jeśli kart jest więcej, niż mieści strona w oknie przeglądarki, obok ostatniej widocznej karty z prawej strony wyświetlana jest strzałka. Po naciśnięciu strzałki następuje otwarcie listy, z której można wybrać dowolną kartę dostępną w układzie kart bieżącego użytkownika, w danej chwili niewyświetlaną.

UWAGA: Jeśli okno przeglądarki ma szerokość mniejszą niż 1024 piksele i niektóre z dostępnych kart nie są widoczne, w dolnej części strony jest wyświetlany pasek przewijania. Umożliwia on przewinięcie do strzałki służącej do otwierania listy dostępnych kart.

Więcej informacji o układzie kart jest dostępnych pod hasłem [Wyświetlanie swoich kart](#) (na stronie 741).

Sekcje

Każda strona zawiera obszary zwane *sekcjami*. W sekcjach są grupowane informacje właściwe dla określonych typów rekordów.

Na przykład na stronie startowej "Podmioty" występują sekcje "Listy podmiotów", "Zadania dot. podmiotu", "Ostatnio zmodyfikowane podmioty" i "Wykres analizy podmiotów".

Sekcja może zawierać następujące typy informacji:

- **Listy.** Rekordy są przedstawiane w postaci wierszy.
- **Formularze.** Pola rekordów są przedstawiane w formularzu.
- **Wykresy/diagramy.** Informacje są przedstawiane na różnego rodzaju wykresach i diagramach.

Na stronach szczegółów można rozwijać i zwinąć zarówno cały formularz, jak i jego poszczególne sekcje. Jest to przydatne, gdyż unika się nadmiernego przewijania informacji, a także ukrywa się zbędne informacje. Aby zwinąć formularz lub jego sekcję, należy kliknąć na ikonie ze znakiem minusa (-). Aby rozwinąć — na ikonie ze znakiem plusa (+). Przyciski z każdej sekcji są widoczne, nawet jeśli dana sekcja jest zwinięta. Stan rozwinięcia lub ukrycia jest zachowywany w kolejnych sesjach.

Funkcja zwiniania i rozwijania nie jest dostępna na stronach list ani na stronach edycji.

Komunikaty o błędach i tekst pomocy ekranowej

Wyświetlenie komunikatów o błędach jest sygnalizowane przez pojawienie się następującej ikony:



Tekst pomocy ekranowej jest sygnalizowany przez pojawienie się następującej ikony:



Łącza globalne

Każda strona w aplikacji Oracle CRM On Demand jest zaopatrzona w szereg łączy wyświetlanych na górze strony. W poniższej tabeli opisano czynności powiązane z poszczególnymi łączyami:

Kliknięcie tego łącza	Ma następujący skutek
Szkolenia i asysta	Otwiera stronę startową "Szkolenia i asysta" zapewniającą dostęp do różnych zasobów szkoleniowych i pomocniczych, w tym do harmonogramu bezpłatnych seminariów internetowych w zakresie Oracle CRM On Demand, a także innych kursów. Korzystając z tej strony, można utworzyć zlecenie obsługi. Należy przy tym mieć następujące informacje: <ul style="list-style-type: none">■ Wszelkie wyświetlone komunikaty o błędach.■ Opis problemu (w tym czynności wykonywane w chwili jego wystąpienia).
Administracja	Otwiera strony, za których pomocą administratorzy mogą dostosowywać aplikację. Łącze to jest wyświetlane tylko dla użytkowników mających uprawnienia do administrowania.
Moja konfiguracja	Otwiera osobistą stronę startową, na której można zaktualizować swój profil osobisty oraz edytować układ strony.
Pozycje skasowane	Otwiera stronę "Pozycje skasowane", na której można zobaczyć i odtworzyć większość skasowanych pozycji (w ciągu maksymalnie 30 dni od chwili skasowania).

Kliknięcie tego łącza	Ma następujący skutek
Pomoc	Otwiera system Pomocy bezpośrednio na poziomie głównego tematu, wyświetla spis treści oraz kartę wyszukiwania umożliwiającą wyszukiwanie informacji w plikach Pomocy. Z każdego okna Pomocy można uzyskać dostęp do jej treści w formacie PDF i wydrukować grupę tematów lub całą zawartość Pomocy.
Wyloguj	Kończy pracę z aplikacją Oracle CRM On Demand.

Łącza dodatkowe

Każda ze stron zawiera także kilka łączy wyświetlanych tuż obok nazwy strony (po prawej). W poniższej tabeli opisano czynności powiązane z poszczególnymi łączyami:

Kliknięcie tego łącza	Ma następujący skutek
Edycja układu	(Dotyczy tylko stron startowych i stron szczegółów). Otwiera stronę edycji układu, na której można dodawać i ukrywać sekcje wyświetlanej strony, a także zmieniać ich rozmieszczenie.
Pomoc	Otwiera temat Pomocy bezpośrednio właściwy dla danej strony lub procedury.
Do druku	Otwiera osobną stronę, za pomocą której można wydrukować dane ze strony. Łącze "Do druku" jest dostępne na wszystkich stronach oprócz stron edycji.

Oracle CRM On Demand - przegląd stron

Oracle CRM On Demand udostępnia szereg stron internetowych, właściwych dla poszczególnych typów rekordów (podmioty, osoby kontaktowe itd.).

Strony startowe

Na większości stron startowych są wyświetlane zadania powiązane z typem rekordów odpowiadającym danej stronie (np. zadania powiązane z podmiotami). Zazwyczaj na stronach tych są także wyświetlane listy filtrowane (zdefiniowane przez administratora firmy) oraz wykres analityczny odnoszący się do wykonywanych zadań. Na stronach startowych, w zależności od konfiguracji przeprowadzonej przez administratora firmy, mogą także występować widżety internetowe, kanały RSS i inna zawartość internetowa.

Ze strony startowej można przechodzić (drażyć) do innych stron zawierających różnego rodzaju informacje.

Strony list

Na stronach list jest przedstawiany podzbiór rekordów odpowiadający liście wybranej na stronie startowej. Korzystając ze stron list, można:

- Przeglądać jednocześnie kilka rekordów.
- Wyszukać rekord do sprawdzenia, skasowania lub aktualizacji.
- Wewnętrznie aktualizować pola na stronie "Lista".
- Tworzyć nowe rekordy.
- Dodać listę do sekcji "Ulubione listy" na pasku czynności.

Oprócz tego można użyć menu na poziomie rekordu (obok nazwy każdego rekordu), aby wykonać różne działania na wymienionych na liście rekordach, w tym na przykład:

- Otworzyć stronę edycji rekordu (wybierając opcję "Edytuj"), na której można edytować wszystkie pola rekordu.
- Utworzyć nowy rekord przez skopiowanie istniejącego rekordu. Administrator firmy określa, które wartości pól zostaną automatycznie skopiowane do nowego rekordu.
- Skasować rekord.

Strony zarządzania listami

Na stronach zarządzania listami są wyszczególniane standardowe listy filtrowane, a także listy utworzone przez użytkownika do własnego użytku oraz listy utworzone przez kierownika dla użytkowników. Korzystając ze stron zarządzania listami, można:

- Skasować listę.
- Przejrzeć cały wykaz list filtrowanych.
- Edytować listę samodzielnie utworzoną bądź utworzoną przez kierownika, a także uruchomić proces tworzenia innej listy filtrowanej.
- Wybrać listy, które mają zostać dodane do sekcji "Ulubione listy" na pasku czynności.

Strony szczegółów

Strona szczegółów zawiera informacje dotyczące pojedynczego rekordu. W górnej części strony wyświetlane są pola należące do rekordu. Jeżeli włączona jest funkcja edycji miejscowej, możliwa jest miejscowa aktualizacja tych pól.

W dolnej części strony szczegółów rekordu można uzyskać dostęp do sekcji powiązanych informacji zawierających listy rekordów powiązanych z rekordem głównym. W zależności od konfiguracji, sekcje powiązanych informacji są wyświetlane jako listy lub karty. W ramach każdej listy powiązanych informacji dotyczącej połączonych rekordów na stronie szczegółów jest wyświetlanych do pięciu rekordów jednego typu. W zależności od typu rekordu i ustawień poziomu dostępu użytkownika dotyczących danego typu rekordu, w ramach listy połączonych rekordów można wykonać niektóre lub wszystkie z poniższych czynności:

- Otworzyć pełną listę powiązanych rekordów danego typu.
- Powiązać dodatkowe rekordy z głównym rekordem.

- Utworzyć nowe rekordy powiązane z głównym rekordem.
- Przeglądać już powiązane rekordy.
- Edytować niektóre z pól rekordów powiązanych z rekordem głównym (o ile jest włączona funkcja edycji miejscowej).

Jeżeli sekcje powiązanych informacji są wyświetlane jako karty i karty nie mieszczą się na stronie w oknie przeglądarki, należy klikać strzałki po lewej i prawej stronie kart, aby je przewijać.

Jeżeli rola użytkownika obejmuje uprawnienia do personalizowania formatu wyświetlania informacji powiązanych, można wybrać sposób wyświetlania sekcji powiązanych informacji (jako list lub kart) za pomocą opcji "Format informacji powiązanych" w profilu osobistym. Jeżeli opcja "Format informacji powiązanych" w profilu osobistym nie zawiera wartości, używane jest domyślne ustawienie roli użytkownika w tym zakresie. Jeżeli opcja "Format informacji powiązanych" w roli użytkownika również nie zawiera wartości, używane jest domyślne ustawienie firmowe.

Korzystanie z paska łączy bezpośrednich do przeglądania sekcji informacji powiązanych

Pasek łączy bezpośrednich to lista łączy do sekcji strony zawierających informacje powiązane. Może on także być wyświetlany u dołu okna przeglądarki. Aby pasek łączy bezpośrednich był dostępny, należy włączyć odpowiednią opcję. Wyświetlanie paska łączy bezpośrednich można włączyć lub wyłączyć, ustawiając odpowiednią opcję w profilu osobistym. Jeżeli opcja "Pasek łączy bezpośrednich" w profilu osobistym nie zawiera wartości, używane jest domyślne ustawienie obowiązujące w firmie. W poniższej procedurze przedstawiono sposób korzystania z paska łączy bezpośrednich.

Aby użyć paska łączy bezpośrednich do przeglądania sekcji informacji powiązanych

- Należy wykonać co najmniej jedną z poniższych czynności:
 - Przejść do list lub kart powiązanych informacji bez konieczności przewijania strony, korzystając z łączy na pasku.
 - Zwinąć pasek łączy bezpośrednich, klikając znak minusa (-) na pasku.
 - Rozwinąć go ponownie, klikając znak plusa (+).

Zwinięcie lub rozwinięcie paska łączy bezpośrednich jest zachowywane we wszystkich typach rekordów do momentu ponownej zmiany, nawet po wylogowaniu i ponownym zalogowaniu do aplikacji Oracle CRM On Demand.

UWAGA: Więcej informacji na temat zmiany ustawień opcji formatu informacji powiązanych oraz opcji paska łączy bezpośrednich w profilu osobistym można znaleźć pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów osobistych](#) (zob. "[Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych](#)" na stronie 724).

Zadania, które można wykonywać na stronach szczegółów

Na stronach szczegółów można także:

- Utworzyć nowy rekord przez skopiowanie istniejącego rekordu (w przypadku większości typów rekordów). Administrator firmy określa, które wartości pól zostaną automatycznie skopiowane do nowego rekordu.

- Rozwijać i związać sekcje stron szczegółów zgodnie z własnymi potrzebami. Ustawienia te są zachowywane do momentu wprowadzenia zmian, nawet jeśli użytkownik wyloguje się z aplikacji Oracle CRM On Demand, a następnie zaloguje się ponownie.
- Kliknąć na ikonie w celu dodania rekordu do sekcji "Ulubione rekordy" na pasku czynności.
- Kliknąć na ikonie "Uwaga" w celu dodania uwag lub wyświetlenia uwag innych użytkowników.
- Wysłać uwagę do innego użytkownika, umieszczając wskaźnik na nazwie danego użytkownika (zob. [Wysyłanie uwag do innych użytkowników](#) (zob. "Wysyłanie uwag innym użytkownikom" na stronie 110)).

Na stronach szczegółów mogą także występować niestandardowe aplety internetowe skonfigurowane przez administratora firmy. Aplety te służą do osadzania widgetów, kanałów RSS i innej zawartości internetowej. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Niestandardowe aplety internetowe — informacje.

Strony edycji

Na stronach edycji są przedstawiane pola rekordu w formacie umożliwiającym ich edytowanie. Za pomocą tych stron można aktualizować informacje zawarte w rekordzie. Pola na stronach edycji są identyczne z wyświetlanymi w górnej części stron szczegółów.

Zarówno na stronach edycji, jak i na stronach szczegółów mogą być zawarte niestandardowe pola łączy internetowych. Administrator może ustalić dla konkretnego łączy internetowego, czy ma być ono wyświetlane na stronie edycji, na stronie szczegółów czy też na obu tych stronach (zob. Konfigurowanie łączy internetowych).

Pokazywanie lub ukrywanie paska czynności

Jeśli pasek czynności jest dostępny w roli użytkownika, po zalogowaniu jest wyświetlany po lewej stronie na dowolnej stronie aplikacji Oracle CRM On Demand. W trakcie sesji aplikacji Oracle CRM On Demand pasek czynności można ukrywać i pokazywać, zależnie od potrzeby.

UWAGA: Administrator firmy przydziela układ paska czynności do każdej roli użytkownika. Może on również wyłączyć pasek czynności dla danej roli użytkownika. Jeśli pasek czynności jest niedostępny dla danej roli, nie można pokazać paska czynności w aplikacji.

W następujących procedurach opisano, jak ukryć lub pokazać pasek czynności.

Jak ukryć pasek czynności

- Kliknąć obszar między paskiem czynności a główną częścią strony.

WSKAZÓWKA: Gdy wskaźnik myszy znajduje się w obszarze między paskiem czynności a główną częścią strony, kolor obszaru się zmienia i wyświetlona zostanie etykieta narzędzia "Ukrywanie paska czynności".

Jak pokazać pasek czynności

- Kliknąć obszar w lewej części strony.

WSKAZÓWKA: Gdy wskaźnik myszy znajduje się w lewej części strony, kolor obszaru się zmienia i wyświetlona zostanie odpowiedź dot. narzędzia "Pokazywanie paska czynności".

Moja strona startowa

Korzystając ze swojej strony startowej ("Moja strona startowa") można przejrzeć informacje na bieżący dzień roboczy. Można:

- W sekcji "Kalendarz na dzisiaj" sprawdzić swój plan spotkań.
- W sekcji "Alerty" przejrzeć alerty wymagające szybkiej reakcji, informujące o terminach np. przesłania prognoz. Alerty są konfigurowane przez administratora firmy.
- W sekcji "Otwarte zadania" przejrzeć listę otwartych zadań posortowaną według terminu i priorytetu (strzałka w górę = priorytet "1 - wysoki", brak strzałki = priorytet "2 - średni", strzałka w dół = priorytet "3 - niski").

UWAGA: Jeśli administrator firmy zmienił wartości domyślne dla pola "Priorytet", to strzałki mogą nie być wyświetlane w polu "Priorytet" na listach zadań.

- Przejrzeć ostatnio utworzone lub ostatnio zmodyfikowane rekordy.

W standardowej aplikacji w sekcji "Ostatnio utworzone namiary" są wyświetlane rekordy utworzone w ostatnim czasie. Bieżący użytkownik lub administrator firmowy może dostosować stronę "Moja strona startowa" w celu wyświetlenia innych typów rekordów.

- Przejrzeć właściwe analizy.

Na stronie "Moja strona startowa", w zależności od sposobu skonfigurowania jej przez administratora firmy, może być wyświetlana jedna lub więcej sekcji raportów. W standardowej aplikacji na stronie "Moja strona startowa" jest wyświetlana analiza jakości możliwości w bieżącym kwartale, "Pipeline - jakość (bieżący kwartał)".

- Wyświetlać widgety internetowe, informacje przesyłane kanałami RSS i inną zawartość internetową.

W zależności od konfiguracji przeprowadzonej przez administratora i od tego, co zostało zawarte w układzie strony, użytkownik może na swojej stronie startowej przeglądać osadzoną zawartość internetową. Może ona obejmować widgety internetowe, takie jak mapy Google czy firmowe pliki wideo, a także informacje przesyłane kanałami RSS. Więcej informacji o konfigurowaniu zewnętrznej zawartości internetowej jest dostępnych pod hasłem Własne aplety internetowe — informacje podstawowe.

Administrator firmy może dostosować układ strony "Moja strona startowa". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

W poniższej tabeli przedstawiono instrukcje dotyczące typowych zadań, jakie można wykonać na stronie "Moja strona startowa".

Aby...	Należy...
Alerty	
Wyświetlić wszystkie	W sekcji "Alerty" kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę". Zostanie otwarta strona

Aby...	Należy...
alerty	"Alerty".
Wyświetlić alert	W sekcji "Alerty" kliknąć na łączu alertu. Zostanie otwarta strona "Alerty" z dodatkowymi informacjami dotyczącymi alertu.
Umówione spotkania	
Tworzenie umówionego spotkania	W sekcji "Kalendarz na dzisiaj" nacisnąć przycisk "Nowe". Wpisać wymagane informacje na stronie "Edycja umówionego spotkania" i zapisać rekord.
Przejrzeć rekord umówionego spotkania	W sekcji "Kalendarz na dzisiaj" kliknąć na łączu "Temat" umówionego spotkania. Zostanie wyświetlona strona szczegółów umówionego spotkania.
Przejrzeć umówione spotkania na bieżący miesiąc	Kliknąć na ikonie "31" wyświetlanej w pasku tytułu sekcji "Kalendarz na dzisiaj". Zostanie otwarty kalendarz z miesięcznym terminarzem.
Przejrzeć umówione spotkania na bieżący tydzień	Kliknąć na ikonie "7" wyświetlanej w pasku tytułu sekcji "Kalendarz na dzisiaj". Zostanie otwarty kalendarz z tygodniowym terminarzem.
Przejrzeć umówione spotkania na bieżący dzień	W sekcji "Kalendarz na dzisiaj" kliknąć na łączu "Wyświetl kalendarz" lub na ikonie "1". Zostanie otwarty kalendarz z umówionymi spotkaniami na bieżący dzień.
Układ	
Zmiana układu strony "Moja strona startowa"	Aby zmienić informacje wyświetlane w dwóch sekcjach strony "Moja strona startowa", należy nacisnąć przycisk "Edytuj układ", a następnie użyć strzałek, aby dodać bądź usunąć i uporządkować sekcje na stronie.
Rekordy	
UWAGA: W standardowej aplikacji w sekcji "Ostatnio utworzone zamiary" są wyświetlane rekordy utworzone ostatnio. Bieżący użytkownik lub firmowy administrator może dostosować stronę "Moja strona startowa" w celu wyświetlenia innych typów rekordów.	
Utworzyć rekord	Na pasku tytułu sekcji, w której są wyświetlane rekordy, nacisnąć przycisk "Nowy". Na stronie "Edycja" wprowadzić wymagane informacje i zapisać rekord.
Przejrzeć rekord	W sekcji, w której są wyświetlane rekordy, kliknąć na łączu odpowiedniego rekordu. Zostanie wyświetlona strona szczegółów rekordu.
Przejrzeć listę rekordów	W sekcji, w której są wyświetlane rekordy, nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę". Zostanie otwarta strona "Lista rekordów".
Raporty	

Aby...	Należy...
Wybrać dla wykresu inną kategorię	W zależności od wyświetlanej analizy użytkownik może mieć możliwość skorzystania z rozwijanej listy i zmiany wyboru. Wykres i tabela będą odzwierciedlać dane należące do wybranej kategorii. W standardowej aplikacji można to zrobić dla analizy "Pipeline - jakość (bieżący kwartał)"
Wyświetlić rekordy składające się na segment wykresu lub tabeli	W zależności od wyświetlanej analizy użytkownik może mieć możliwość drążenia segmentu lub łącza w celu wyświetlenia rekordów z danej kategorii. W standardowej aplikacji można to zrobić dla analizy "Pipeline - jakość (bieżący kwartał)"
Zadania	
Tworzenie zadania	W sekcji "Otwarte zadania" nacisnąć przycisk "Nowe". Wpisać wymagane informacje na stronie "Edycja zadania" i zapisać rekord.
Przejrzeć rekord zadania	W sekcji "Otwarte zadania" kliknąć na łączu "Temat" danego zadania. Zostanie wyświetlona strona szczegółów zadania.

Przeglądanie swoich alertów

Alerty o zasięgu całej firmy są wyświetlane na stronie "Moja strona startowa". Administratorzy firmy używają alertów do rozgłaszania informacji na poziomie całej firmy, takich jak powiadomienia o spotkaniach i zmiany zasad. Na przykład użytkownik będący przedstawicielem handlowym, którego informacje są uwzględniane w prognozach firmy dotyczących sprzedaży, jest jedną z osób otrzymujących alert w momencie wygenerowania prognozy.

Jak przejrzeć swoje alerty

- 1 Kliknąć na karcie "Strona startowa".
- 2 W sekcji "Alerty" można:
 - Kliknąć na łączu dożądanego alertu, jeśli jest ono wyświetlane na stronie "Moja strona startowa".
Zostanie otwarta strona "Alerty" z dodatkowymi informacjami o danym alercie.
 - Kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".
Zostanie otwarta strona "Alerty (lista)", na której można wybrać alert, wybrać opcję z rozwijanej listy (w celu ograniczenia wyświetlanych typów rekordów alertów) lub utworzyć własną filtrowaną listę alertów.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Pola alertu
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)

Praca z centrum wiadomości

Centrum wiadomości dostępne z poziomu paska czynności umożliwia zarządzanie własnymi uwagami, uwagami od innych użytkowników i uwagami o rekordach — w jednym miejscu. Centrum wiadomości sprzyja zatem efektywnej komunikacji i współpracy w środowisku Oracle CRM On Demand.

Centrum wiadomości może zawierać:

- **Uwagi utworzone dla siebie.** Uwagi dla siebie można tworzyć w centrum wiadomości. Jest to przydatne w przypadku zapisywania czynności, do których należy nawiązać, lub informacji, które mogą być potrzebne później. Te uwagi prywatne są zaznaczone ikoną przedstawiającą klucz.
- **Uwagi o rekordach, które są subskrybowane.** W przypadku typów rekordów obsługujących funkcję uwag konwersacje o konkretnym rekordzie można obserwować, przechodząc do strony szczegółów i subskrybując wszystkie nowe uwagi dodawane do tego rekordu. Kopie tych uwag są wtedy wysyłane do centrum wiadomości i można z niego na nie odpowiadać. Wysyłane są kopie tylko nowych uwag dodawanych do rekordu. Nie są wysyłane żadne uwagi o innych zmianach w rekordzie.
- **Uwagi otrzymywane od innych użytkowników.** Każdy użytkownik może kliknąć na ikonie uwagi obok nazwy innego użytkownika na dowolnej stronie aplikacji, aby wysłać do niego uwagę. Uwagi wysyłane w ten sposób są zaznaczone ikoną przedstawiającą dwie osoby.

Centrum wiadomości zawiera ikonę uwag (pinezkę), obok której jest podana liczba nowych wiadomości.

Kliknięcie na ikonie uwagi w centrum wiadomości powoduje wyświetlenie listy uwag. Przy każdej uwadze jest podana nazwa użytkownika, który ją utworzył, oraz temat lub początek tekstu uwagi w razie braku tematu. Ponadto jest podana data uwagi lub jej godzina, jeśli uwaga pochodzi z dnia bieżącego.

Z listy uwag można:

Aby...	Należy...
Wyświetlić uwagę	Przejsć do wymaganej uwagi. Jeśli uwaga jest powiązana z subskrybowanym rekordem, można drążyć w dół rekord, korzystając z łącza w uwadze.
Utworzyć nową uwagę	Nacisnąć przycisk "Nowa uwaga". W pierwszym wierszu wpisać temat, jeśli jest wymagany, a następnie wpisać uwagę i nacisnąć przycisk "Zapisz". Temat jest opcjonalny. Jeśli nie zostanie wpisany, do wiersza tematu zostanie skopiowanych kilka pierwszych znaków z tekstu uwagi.
Odpowiedzieć na uwagę	Przejsć do wymaganej uwagi, nacisnąć przycisk "Odpowiedz" i wpisać uwagę. Po naciśnięciu przycisku "Zapisz" odpowiedź zostanie wysłana do centrum wiadomości użytkownika, który wysłał uwagę. Wybór opcji "Prześlij" spowoduje, że odpowiedź zostanie przesłana do odpowiedniej

Aby...	Należy...
	strony szczegółów i wysłana do wszystkich użytkowników subskrybujących rekord.
Skasować uwagę	Przejsć do wymaganej uwagi i nacisnąć przycisk "Skasuj". Spowoduje to skasowanie kopii uwagi z centrum wiadomości, ale nie samej uwagi ze strony szczegółów rekordu.
Wyświetlić użytkownika, który wysłał uwagę	Przejsć do wymaganej uwagi, po czym kliknąć na nazwie użytkownika. Zostanie wyświetlona strona szczegółów użytkownika.

Centrum wiadomości można osadzić w innych aplikacjach jako widget internetowy. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Osadzanie widgetu "Centrum wiadomości"](#) (zob. ["Osadzanie widżetu "Centrum wiadomości"](#) na stronie 750).

Jeśli centrum wiadomości jest osadzone jako widget internetowy, można zaktualizować centrum wiadomości tak, aby zawierało najnowsze wiadomości z aplikacji Oracle CRM On Demand, naciskając przycisk "Odśwież".

Praca z apletami kanałów RSS

W aplikacji Oracle CRM On Demand można korzystać z apletów kanałów RSS, aby subskrybować często aktualizowaną zawartość, jak wpisy blogu, aktualności z serwisów informacyjnych czy transmisje podcast. Zawartość ta może na przykład udostępniać informacje CRM o informacje pochodzące od dostawców aktualności, które są subskrybowane. Na stronie głównej mogą być wyświetlane na przykład ogólne aktualności gospodarcze. Na stronie szczegółów osoby kontaktowej mogą być wyświetlane aktualności i informacje dotyczące pracodawców danego klienta.

W aplikacji Oracle CRM On Demand jest wbudowany czytnik kanałów, który agreguje zawartość, aby nie trzeba było opuszczać aplikacji. Zamiast odwiedzać inne serwisy internetowe, aby na przykład zapoznać się z aktualnościami gospodarczymi, można mieć te informacje dostarczane do aplikacji Oracle CRM On Demand. Oprócz agregowania zawartości czytnik kanałów może akceptować parametry pól rekordu i użytkownika.

Aplety kanałów RSS to pewien rodzaj niestandardowego apletu internetowego utworzonego przez administratora firmy, w którym jest określony adres URL kanału RSS. Aplety kanałów RSS mogą zatem występować w następujących miejscach:

- Moja strona startowa
- Strony startowe typów rekordów
- Strony szczegółów typów rekordów
- Pasek czynności

Więcej informacji dotyczących niestandardowych apletów internetowych jest dostępnych pod hasłem [Niestandardowe aplety internetowe - informacje podstawowe](#).

Jeśli apletu nie ma jeszcze na stronie lub pasku czynności, musi zostać dodany do układu strony startowej, układu strony szczegółów lub układu paska czynności.

Administrator firmy może określić, że aplet kanału RSS można konfigurować. Wtedy wraz z apletem jest wyświetlane łącze "Konfiguruj" i można zmienić nazwę apletu oraz adres URL związany z apletem, aby był wyświetlany inny kanał RSS. Jeśli apletu kanału RSS nie można konfigurować, łącze "Konfiguruj" nie jest wyświetlane.

Administrator firmy określi, że można konfigurować tylko kilka apletów kanałów RSS.

Jeśli administrator firmy skasuje pewien aplet kanału RSS, z aplikacji zostaną skasowane także dostosowane wersje tego apletu. Jeśli na przykład pewien użytkownik miał na swojej stronie startowej aplet kanału aktualności CNN, a inny skonfigurował go jako kanał aktualności NBC na swojej stronie startowej, obaj utracą dostęp do tego apletu kanału, jeśli oryginalny aplet kanału RSS zostanie skasowany.

Jak skonfigurować aplet kanału RSS

- 1 Kliknąć na łączu "Konfiguruj".
- 2 W polu "Nazwa" wpisać nazwę apletu.
- 3 W polu "URL" zmienić adres URL zgodnie z wymaganiami.
- 4 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Kanał zostanie odświeżony na podstawie danych pochodzących ze skonfigurowanego adresu URL.

Uwaga: Klikając na łączu "Użyj domyślnych", można przywrócić adres URL zdefiniowany przez administratora firmy.

Praca z rekordami

W tym temacie opisane są następujące typowe procedury dotyczące pracy z rekordami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46)
- [Uzyskiwanie podglądu rekordów](#) (na stronie 70)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Aktualizowanie powiązanych rekordów z głównych rekordów](#) (na stronie 81)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)
- [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (zob. "[Tworzenie i uszczegóławianie list](#)" na stronie 89)
- [Eksportowanie rekordów z list](#) (na stronie 98)
- [Przekazywanie prawa własności rekordów](#) (na stronie 100)
- [Współużytkowanie rekordów \(zespoły\)](#) (na stronie 101)
- [Zmiana głównego rejestru niestandardowego rekordu](#) (zob. "[Zmiana głównego rejestru niestandardowego w rekordzie](#)" na stronie 103)
- [Aktualizowanie grup rekordów](#) (na stronie 104)
- [Łączenie rekordów](#) (na stronie 105)
- [Dodawanie uwag](#) (na stronie 106)

- [Dołączanie plików i adresów URL do rekordów](#) (zob. "[Załączanie plików i adresów URL do rekordów](#)" na stronie 114)
- [Kasowanie i przywracanie rekordów](#) (na stronie 121)
- [Drukowanie informacji znajdujących się na stronach](#) (na stronie 133)

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- Narzędzia importu i eksportu
- [Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje](#) (na stronie 39)

Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje

Dostęp do danych w aplikacji Oracle CRM On Demand jest określany przez pewne elementy kontroli dostępu powiązane z rolą użytkownika w module Oracle CRM On Demand:

- **Uprawnienia.** Użytkownik może uzyskać dostęp do określonych danych biznesowych lub administracyjnych, jeżeli rola użytkownika zawiera odpowiednie uprawnienia dot. tych danych. Na przykład jeżeli użytkownik posiada uprawnienie "Zarządzanie regułami procesów Workflow", ma dostęp do wszystkich danych konfiguracyjnych procesów Workflow.
- **Dostęp do typów rekordów i profile dostępu.** Aby uzyskać dostęp do danego typu rekordów, rola użytkownika i jego profile dostępu muszą być odpowiednio ustawione:
 - W przypadku typów rekordów najwyższego poziomu dostęp do typu rekordu musi zostać nadany roli użytkownika. Na przykład aby możliwy był dostęp do rekordu podmiotu, rola użytkownika musi mieć przyznane prawo dostępu do typu rekordu "Podmiot".
 - Profil dostępu musi pozwalać na dostęp do określonego typu rekordów. Profile dostępu kontrolują także to, jakie operacje można wykonywać w odniesieniu do danych, do których użytkownik posiada dostęp. Na przykład profil dostępu właściciela może nadać użytkownikowi uprawnienia do edycji rekordów podmiotu, których jest właścicielem. Natomiast domyślny profil dostępu może nadać uprawnienia tylko do odczytu rekordów podmiotów, które użytkownik przegląda przy użyciu dostępu współużytkowanego, ale których nie jest właścicielem.

UWAGA: Profile dostępu są także wykorzystywane w różnych mechanizmach współużytkowania rekordów, omówionych w następnej sekcji.

Mechanizmy współużytkowania rekordów

Użytkownicy mogą współużytkować rekordy przy użyciu następujących mechanizmów:

- **Hierarchia zależności służbowych w firmie.** Na przykład kierownik może przeglądać rekordy podwładnych.
- **Delegacja użytkownika.** Na przykład użytkownik może przekazać dostęp innemu użytkownikowi, który może nie należeć do tej samej hierarchii zależności służbowych.

- **Członkostwo w rejestrze niestandardowym.** Na przykład różnym grupom użytkowników może zostać nadany dostęp do zestawu rekordów powiązanego z rejestrem niestandardowym *Wyjątkowe okazje*.
- **Członkostwo w zespole.** Na przykład właściciel rekordu podmiotu może współużytkować podmiot z zestawem użytkowników wedle uznania.
- **Członkostwo w grupie.** *Grupa* to predefiniowany zespół użytkowników. Na przykład jeżeli użytkownik będący członkiem grupy stanie się właścicielem rekordu osoby kontaktowej, wszyscy pozostali członkowie grupy zostaną dodani do zespołu ds. osoby kontaktowej. Więcej informacji o grupach znajduje się pod hasłem Zarządzanie grupami.

UWAGA: Współużytkowanie danych w ramach rejestrów niestandardowych jest najwydajniejszą metodą współużytkowania danych w dużych firmach, gdzie użytkownicy współużytkują ponad milion rekordów.

Tryby własności rekordów

W przypadku większości typów rekordów obsługujących rejestry niestandardowe administrator firmy może ustawić tryb własności dot. danego typu rekordów w trybie użytkownika, rejestru lub mieszanym. W zależności od zasad przyjętych w firmie oraz trybów własności skonfigurowanych dla typów rekordów użytkownik może być bezpośrednim właścicielem rekordów, mieć do nich dostęp za pośrednictwem mechanizmów współużytkowania rekordów lub korzystać z obu tych możliwości. Istnieją następujące tryby własności rekordów:

- **Tryb użytkownika.** W przypadku, gdy typ rekordu ma ustawiony tryb użytkownika, każdy rekord tego typu musi posiadać przydzielonego właściciela. Użytkownik jest właścicielem rekordu, kiedy jest powiązany z polem rekordu "Właściciel". Jeżeli pole "Rejestr" jest dostępne na stronie szczegółów rekordu, zawiera ono rejestr użytkowników powiązany z właścicielem.
- **Tryb rejestru.** W przypadku, gdy typ rekordu ma ustawiony tryb rejestru, rekordy tego typu nie mają przydzielonych właścicieli. Zamiast tego z każdym rekordem musi być powiązany główny rejestr niestandardowy. Powiązanie głównego rejestru niestandardowego z rekordem nie oznacza, że rejestr niestandardowy jest właścicielem rekordu, ponieważ rejestr niestandardowy stanowi mechanizm współużytkowania rekordów. Powiązanie głównego rekordu niestandardowego z rekordem wskazuje jedynie, że rekord przede wszystkim należy do rejestru niestandardowego, a nie któregokolwiek konkretnego użytkownika. Tryb rejestru jest użyteczny w raportach, gdy użytkownik chce wskazać, że rekord należy do konkretnego rejestru niestandardowego. Dzięki temu rekord nie jest liczony wiele razy, jeśli jest współużytkowany z innymi rejestrami.
- **Tryb mieszany.** W przypadku, gdy typ rekordu ma ustawiony tryb mieszany, rekord tego typu może zostać skonfigurowany w jeden z następujących sposobów:
 - Rekord może zostać ustawiony jako nieposiadający ani właściciela, ani powiązanego głównego rejestru niestandardowego.
 - Rekord może mieć przydzielonego właściciela.
 - Z rekordem może być powiązany główny rejestr niestandardowy.

W przypadku typów rekordów, które nie obsługują rejestrów niestandardowych, ale wymagają właściciela, obsługiwany jest jedynie tryb użytkownika w odniesieniu do własności rekordu.

W każdym z trybów własności rekord nie może jednocześnie mieć przydzielonego właściciela i powiązanego głównego rejestru niestandardowego. Jednak w każdym z trybów własności można przydzielić do rekordu dodatkowe rejestry niestandardowe pod warunkiem, że typ rekordu obsługuje rejestry niestandardowe.

Jeżeli pole rejestru jest dostępne na stronie szczegółów rekordu, może ono zawierać nazwę rejestru użytkowników lub głównego rejestru niestandardowego danego rekordu lub może być puste:

- Jeżeli właścicielem rekordu jest użytkownik, pole "Rejestr" wyświetla nazwę rejestru użytkowników dot. właściciela rekordu.
- Jeżeli użytkownik nie jest właścicielem rekordu, pole "Rejestr" może zawierać informacje o głównym rejestrze niestandardowym dot. danego rekordu lub może być puste.

Administrator firmy konfiguruje tryb własności rekordu, ustawiając określone pola jako wymagane w odniesieniu do danego typu rekordów. Administrator firmy może zmienić tryb własności dot. danego typu rekordów. Więcej informacji na temat konfiguracji trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Konfigurowanie trybów własności rekordu.

Co się dzieje w sytuacji, gdy tryb własności rekordów danego typu rekordu ulega zmianie?

Skutki zmiany trybu własności dot. danego typu rekordów są następujące:

- W przypadku tworzenia nowego rekordu danego typu może być wymagany wybór właściciela rekordu lub powiązanie głównego rejestru z nowym rekordem, w zależności od trybu własności.
- W zależności od nowego trybu własności i zanim możliwe będzie zapisanie zmian, pierwszy użytkownik dokonujący aktualizacji rekordu po zmianie trybu własności może zostać poproszony o wybór właściciela lub głównego rejestru dot. rekordu. Poniższa tabela przedstawia sposób działania w każdej z sytuacji.

Poprzedni tryb	Nowy tryb	Działanie
Tryb użytkownika	Tryb rejestru	Wymagany jest wybór głównego rejestru niestandardowego w polu "Rejestr".
Tryb użytkownika	Tryb mieszany	Możliwy jest wybór właściciela w polu "Właściciel" lub głównego rejestru niestandardowego w polu "Rejestr", ale nie można wskazać wartości w obydwu polach.
Tryb rejestru	Tryb użytkownika	Wymagany jest wybór użytkownika w polu "Właściciel".
Tryb rejestru	Tryb mieszany	Możliwy jest wybór właściciela w polu "Właściciel" lub głównego rejestru niestandardowego w polu "Rejestr", ale nie można wskazać wartości w obydwu polach.

Poprzedni tryb	Nowy tryb	Działanie
Tryb mieszany	Tryb użytkownika	Wymagany jest wybór użytkownika w polu "Właściciel".
Tryb mieszany	Tryb rejestru	Wymagany jest wybór głównego rejestru niestandardowego w polu "Rejestr".

Ponadto jeżeli tryb własności dot. typu istniejącego rekordu zostanie zmieniony z trybu użytkownika na inny, właściciel istniejącego rekordu zostanie usunięty z rekordu po jego aktualizacji. Skutki tego będą następujące:

- Jeżeli typ rekordu obsługuje zespoły, to wszyscy członkowie zespołu poza dotychczasowym właścicielem pozostaną członkami zespołu. Dotyczy to także członków będących uczestnikami predefiniowanej grupy, co oznacza, że wszyscy członkowie tej grupy poza poprzednim właścicielem rekordu pozostaną członkami zespołu.
UWAGA: Typ rekordu "Podmiot" jest wyjątkiem od tej reguły. Jeżeli poprzedni właściciel podmiotu jest członkiem predefiniowanej grupy, wszyscy członkowie grupy zostaną usunięci z zespołu. Członkowie, którzy nie należą do predefiniowanej grupy, pozostają członkami zespołu, jak w przypadku innych typów rekordu.
- Jeżeli działanie, które poprzednio miało właściciela, zostanie zaktualizowane, a pole właściciela zostanie wyczyszczone, działanie nie będzie już widoczne w kalendarzu dotychczasowego właściciela. Będzie jednak wciąż widoczne na listach powiązanych działań, do której użytkownicy mają dostęp ze stron szczegółów rekordu. Działanie będzie widoczne na powiązanej liście działań otwartych lub ukończonych dla każdego użytkownika posiadającego dostęp do rekordu na podstawie członkostwa w rejestrze, w tym dla dotychczasowego właściciela rekordu.

Tworzenie rekordów

Rekordy można tworzyć z poziomu różnych obszarów w aplikacji. Obszar, który należy wybrać, zależy od wykonywanego zadania:

- Tworzenie rekordu w oknie wyskakującym, które jest niezależne od rekordów, nad którymi pracuje użytkownik. Użytkownik nie traci miejsca w głównym obszarze aplikacji.
- Tworzenie rekordu przez naciśnięcie przycisku "Nowy" na stronie startowej, stronie listy lub stronie szczegółów. Dla każdej z tych stron jest otwierany ten sam formularz co w przypadku innych metod, ale fokus przechodzi z bieżącej strony na stronę edycji. Użytkownik musi użyć łącza "Wstecz", aby powrócić do strony, na której pracował.
- Tworzenie rekordu dla innego typu rekordu, który jest automatycznie wiązany z rekordem, nad którym użytkownik aktualnie pracuje.

Można też tworzyć nowe rekordy, stosując następujące sposoby:

- Przez importowanie rekordów:
 - Używając asystenta importu do importowania rekordów z zewnętrznych plików wartości rozdzielonych przecinkami (CSV), jeśli roli użytkownika przypisano uprawnienie importu osobistego

- Używając narzędzia klienta Oracle Data Loader On Demand
- Używając usług internetowych do zsynchronizowania rekordów z innymi aplikacjami

Typ rekordów, które można importować zależy od uprawnień przypisanych do roli użytkownika. Więcej informacji dotyczących importowania rekordów z zewnętrznych plików CSV i innych źródeł zewnętrznych można znaleźć pod hasłem Narzędzia importu i eksportu.

- Przez przekształcenie rekordów namiarów. Na podstawie opcji wybranych na stronie "Przekształcanie namiaru" można w ten sposób utworzyć co najmniej jeden z następujących elementów:

- Rekord podmiotu
- Rekord osoby kontaktowej
- Rekord możliwości

Więcej informacji o przekształcaniu namiarów znajduje się pod hasłem [Przekształcanie namiarów w podmioty, osoby kontaktowe, rejestracje transakcji lub możliwości](#) (na stronie 194).

- Przez przekształcenie rekordów rejestracji transakcji. Na podstawie opcji wybranych na stronie "Przekształcanie rejestracji transakcji" można w ten sposób utworzyć co najmniej jeden z następujących elementów:

- Rekord podmiotu
- Rekord osoby kontaktowej
- Rekord możliwości

Więcej informacji o przekształcaniu rejestracji transakcji znajduje się pod hasłem [Przekształcanie rejestracji transakcji w podmioty, osoby kontaktowe lub możliwości](#) (na stronie 418).

WSKAZÓWKA: Aby zapobiec duplikowaniu rekordów, przed utworzeniem nowego należy przeprowadzić wyszukiwanie w celu sprawdzenia, czy taki sam rekord nie jest już dostępny. Odpowiednie informacje są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

UWAGA: Gwiazdka (*) obok nazwy pola wskazuje, że pole to jest polem wymaganym.

Jak utworzyć rekord za pomocą sekcji "Utwórz"

- 1 Na dowolnej stronie przejść do sekcji "Utwórz" znajdującej się na pasku czynności.
- 2 Na wyświetlanej liście kliknąć na łączużądanego typu rekordu.
- 3 Podać informacje dotyczące rekordu w formularzu "Nowy rekord".
- 4 Zapisać rekord.

Jak utworzyć rekord z poziomu strony startowej, strony listy lub strony szczegółów

- 1 Na dowolnej z tych stron nacisnąć przycisk "Nowy" na pasku tytułu.
- 2 Podać informacje dotyczące rekordu na stronie "Edycja".

3 Zapisać rekord.

Jak utworzyć rekord powiązany z wybranym rekordem

1 Wybrać rekord.

Instrukcje dotyczące wybierania rekordu są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

2 Na stronie szczegółów rekordu przejść do odpowiedniej sekcji.

3 Na pasku tytułu danej sekcji nacisnąć przycisk "Nowy" lub "Dodaj".

4 Podać informacje dotyczące rekordu na stronie "Edycja".

5 Zapisać rekord.

Wprowadzanie informacji w rekordach

Podczas tworzenia rekordów można wprowadzać informacje bezpośrednio w pewnych polach lub wybierać wartości z listy rozwijanej. Ponadto w przypadku niektórych pól można kliknąć na ikonie znajdującej się na prawo od pola w celu wyświetlenia okna umożliwiającego wybranie lub wpisanie wartości. Ikony, na których można kliknąć, to:

- **Ikona telefonu.** Umożliwia wprowadzenie szczegółów dotyczących numeru telefonu.
- **Ikona kalendarza.** Umożliwia wybranie daty.
- **Ikona waluty.** Umożliwia wyszukanie i wybranie waluty.
- **Ikona wyszukiwania (szkło powiększające).** Umożliwia wyszukanie i wybranie rekordu lub wielu rekordów, które będą powiązane z tworzoną rekordem. Ikona wyszukiwania służy również do wybierania wartości z pól list wyboru wielu wartości.

Listy wyboru wielu wartości - informacje

Lista wyboru wielu wartości to lista, z której można wybrać wiele wartości. Kliknięcie na ikonie wyszukiwania dla listy wyboru wielu wartości powoduje wyświetlenie okna wyskakującego, które umożliwia wybranie wymaganych wartości przez ich przeniesienie z listy "Dostępne" na listę "Wybrane". Można również sortować wartości na liście "Wybrane".

Listy wyboru wielu wartości są obsługiwane w przypadku następujących typów rekordów:

- Podmiot
- Działanie
- Osoba kontaktowa
- Obiekt niestandardowy 01
- Obiekt niestandardowy 02
- Namiar

- Możliwość
- Partner
- Zlecenie obsługi

Pola numerów telefonów — informacje podstawowe

Obok pól telefonów umieszczona jest ikona telefonu. Kliknięcie tej ikony powoduje otwarcie okna weryfikacji telefonu, w którym można:

- Wybrać kraj, z którego pochodzi numer telefonu.
- Wprowadzić kod miejscowości lub obszaru.
- Wprowadzić numer lokalny.
- Wprowadzić numer wewnętrzny, jeśli istnieje.

Po zapisaniu wprowadzonego przez użytkownika numeru telefonu zostanie on w aplikacji Oracle CRM On Demand poprzedzony:

- Znakiem "plus" (+) reprezentującym międzynarodowy kod dostępu służący do wybierania numeru z kraju lokalizacji użytkownika.

Na przykład, jeśli rekord użytkownika ma w ustawieniach narodowych podaną wartość "Angielski (Stany Zjednoczone)", znak "plus" reprezentuje międzynarodowy kod dostępu 011. Jeśli w rekordzie użytkownika została ustawiona wartość "Francuski (Francja)", znak "plus" reprezentuje międzynarodowy kod dostępu 00.

- Kodem kierunkowym kraju, który został wybrany na potrzeby danego numeru telefonu.

Na przykład, jeśli krajem pochodzenia określonym na potrzeby numeru telefonu jest Hiszpania, numer ten w aplikacji Oracle CRM On Demand zostanie poprzedzony kodem 34 oraz znakiem "plus".

WSKAZÓWKĄ: Aby ustalić kod kierunkowy kraju, należy kliknąć ikonę telefonu, wybrać kraj i zapisać te informacje. Kod kraju zostanie wyświetlony w polu "Telefon".

Pola adresów - informacje

W przypadku adresów aplikacja wyświetla różne pola umożliwiające wprowadzanie informacji właściwych dla kraju. Na przykład w przypadku wybrania Japonii jako kraju adresu płatnika dla podmiotu inne pola zmieniają się na pola właściwe dla adresów japońskich, takie jak "Chome", "Ku" i "Shi/Gun".

Na ogół adresy są przechowywane w rekordach określonego typu. Jednak niektóre adresy są przenoszone w przypadku powiązania jednego rekordu z innym. Jeśli na przykład użytkownik wprowadzi dla podmiotu adres płatnika i adres odbiorcy, to po powiązaniu podmiotu z osobą kontaktową adres płatnika pojawi się na stronie szczegółów dotyczących osoby kontaktowej.

Jeśli administrator firmy dodał do aplikacji sekcję "Adresy", użytkownik może śledzić dodatkowe adresy dla takich rekordów jak podmioty i osoby kontaktowe. W przypadku śledzenia adresów osób kontaktowych adresem głównym jest zawsze adres wprowadzony w sekcji "Adres zamienny".

Znajdowanie rekordów

Znajdowanie rekordów w aplikacji Oracle CRM On Demand jest możliwe na kilka sposobów:

- [Wyszukiwanie rekordów na pasku czynności](#) (zob. "[Wyszukiwanie rekordów z paska czynności](#)" na stronie 59)
- [Korzystanie z wyszukiwania zaawansowanego](#) (na stronie 60)
- [Znajdowanie rekordów na stronach list](#) (na stronie 64)
- [Wyszukiwanie rekordów w oknach wyszukiwania](#) (na stronie 65)

Tematy pokrewne

Powiązane informacje na temat wyszukiwania rekordów można znaleźć w następujących tematach:

- [Wyszukiwanie słów kluczowych - informacje](#) (na stronie 55)
- [Domyślne pola wyszukiwania — wyszukiwanie słów kluczowych](#) (na stronie 57)
- [Wyszukiwanie ukierunkowane - informacje](#) (na stronie 46)
- [Warunki filtrowania - informacje](#) (zob. "[Warunki filtrowania — informacje podstawowe](#)" na stronie 49)
- [Wartości filtrujące - informacje](#) (na stronie 54)
- [Wyszukiwanie na listach wyboru wielu wartości — informacje](#) (na stronie 55)
- [Korzystanie z selektora rejestrów](#) (na stronie 68)

Wyszukiwanie ukierunkowane - informacje

W aplikacji Oracle CRM On Demand można przeprowadzać dwa typy wyszukiwania: wyszukiwanie ukierunkowane oraz wyszukiwanie słów kluczowych. Administrator firmy określa typ wyszukiwania domyślnie używany w firmie, wybierając go na stronie profilu firmy. Zalecany typ wyszukiwania jest wyszukiwanie ukierunkowane. Więcej informacji na temat wyszukiwania słów kluczowych można znaleźć pod hasłem [Wyszukiwanie słów kluczowych - informacje](#) (na stronie 55).

Wyszukiwania ukierunkowanego można używać w następujących miejscach w aplikacji Oracle CRM On Demand:

- **Sekcja "Wyszukiwanie" na pasku czynności.** W zależności od typu wyszukiwania wybranego przez administratora firmy, w sekcji "Wyszukiwanie" na pasku czynności używane jest wyszukiwanie słów kluczowych lub wyszukiwanie ukierunkowane. Więcej informacji na temat wyszukiwania rekordów na pasku czynności można znaleźć pod hasłem [Wyszukiwanie rekordów na pasku czynności](#) (zob. "[Wyszukiwanie rekordów z paska czynności](#)" na stronie 59).
- **Okna wyszukiwania.** W zależności od typu wyszukiwania wybranego przez administratora firmy, w oknach wyszukiwania (służących do wyszukiwania rekordów, które mają zostać powiązane z bieżącym rekordem) używane jest wyszukiwanie słów kluczowych lub wyszukiwanie ukierunkowane. Więcej informacji na temat wyszukiwania rekordów w oknach wyszukiwania można znaleźć pod hasłem [Wyszukiwanie rekordów w oknach wyszukiwania](#) (na stronie 65).
- **Wyszukiwanie zaawansowane w aplikacji Oracle CRM On Demand.** Typ wyszukiwania na stronie "Wyszukiwanie zaawansowane" zależy od opcji wybranych przez użytkownika według następujących reguł:

- Jeśli wybrano wiele typów rekordów, zostanie ustawione wyszukiwanie słów kluczowych.
- Jeżeli wyszukiwany jest jeden typ rekordu, odbywa się wyszukiwanie ukierunkowane.

Więcej informacji na temat korzystania z wyszukiwania zaawansowanego można znaleźć pod hasłem [Korzystanie z wyszukiwania zaawansowanego](#) (na stronie 60).

- **Pola szybkiego filtra na stronach list.** Wyszukiwanie korzystające z pól szybkiego filtra na stronach list jest zawsze wyszukiwaniem ukierunkowanym, nawet jeżeli domyślnym typem wybranym w firmie jest wyszukiwanie słów kluczowych.

W przypadku wyszukiwania ukierunkowanego rola użytkownika określa, których typów rekordów oraz których pól w ramach każdego typu rekordu można używać w wyszukiwaniu. Reguły są następujące:

- Jeżeli administrator firmy nie udostępnił żadnych pól wyszukiwania w układzie wyszukiwania przydzielonym do roli użytkownika dot. danego typu rekordu, ma to następujące skutki:
 - Nie można wyszukiwać rekordów tego typu w sekcji "Wyszukiwanie" na pasku czynności.
 - Nie można określić żadnych kryteriów w przypadku wyszukiwania zaawansowanego dot. tego typu rekordu. Uruchomienie wyszukiwania zaawansowanego bez kryteriów spowoduje zwrócenie wszystkich rekordów danego typu, do wyświetlenia których upoważnia rola użytkownika i ustawienia dostępu.
 - Nie można używać pól szybkiego filtra w oknach wyszukiwania.
 - Nie można określić żadnych kryteriów wyszukiwania listy rekordów dot. danego typu rekordu. Więcej informacji o tworzeniu i uszczegóławianiu list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (zob. "[Tworzenie i uszczegóławianie list](#)" na stronie 89).
- W przypadku danego typu rekordu użytkownikowi może być udostępnionych wiele pól wyszukiwania w sekcji "Wyszukiwanie" na pasku czynności oraz w polach szybkiego filtra w oknach wyszukiwania. Zależy to od wyboru pól dokonanego przez administratora firmy w układzie wyszukiwania przydzielonym do roli użytkownika dot. danego typu rekordu.
- Jeżeli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Wszystkie pola w wyszukiwaniu i na listach", można wyszukiwać wszystkie pola udostępnione przez administratora firmy w układzie wyszukiwania przydzielonym do roli użytkownika dot. danego typu rekordu. Dotyczy to następujących miejsc:
 - Pasek czynności
 - Okna wyszukiwania
 - Wyszukiwanie zaawansowane

UWAGA: Zaleca się, aby firmowi administratorzy nie włączali uprawnienia "Wszystkie pola w wyszukiwaniu i na listach" w przypadku większości ról użytkowników. Gdy uprawnienie jest wyłączone, pola nieużywane w firmie nie są wyświetlane na stronach wyszukiwania i list. Powoduje to zmniejszenie nieporządku i ułatwia użytkownikom przeglądanie pól, którymi są najbardziej zainteresowani.

- Jeżeli rola użytkownika nie zawiera uprawnienia "Wszystkie pola w wyszukiwaniu i na listach", wyszukiwanie pól na pasku czynności, w oknach wyszukiwania oraz w wyszukiwaniu zaawansowanym jest możliwe tylko, jeżeli pola te spełniają obydwa poniższe kryteria:
 - Pole jest dostępne w układzie wyszukiwania przydzielonym do roli użytkownika w przypadku danego typu rekordu.

- Pole jest wyświetlane w układzie strony szczegółów przypisanym do roli użytkownika w przypadku danego typu rekordu. Jeżeli dla roli użytkownika zdefiniowano dynamiczne układy stron, pole musi być wyświetlane w przynajmniej jednym z nich.

UWAGA: *Układy dynamiczne* to takie układy stron, które prezentują różne zestawy pól w odniesieniu do różnych rekordów tego samego typu, zależnie od wartości listy wyboru wybranej w określonym polu rekordu.

W wyszukiwaniu ukierunkowanym zwracane są rekordy, w przypadku których wartości określone w polach wyszukiwania są zgodne z odpowiednimi wartościami rekordów wybranego typu. Wyświetlane są tylko te rekordy, w których dopasowanie zostało znalezione dla wszystkich wprowadzonych wartości, co odpowiada zastosowaniu warunku AND między polami wyszukiwania. Jeśli dane pole wyszukiwania pozostanie puste, nie będzie uwzględniane w wyszukiwaniu.

Układ wyszukiwania przydzielony do roli użytkownika dot. danego typu rekordu określa, które pola są wyświetlane jako kolumny na liście rekordów zwróconej w wyszukiwaniu danego typu rekordu.

UWAGA: Nie można podać wartości "null" w polu podczas wyszukiwania z poziomu paska czynności. Aby móc użyć wartości "null", należy skorzystać z wyszukiwania zaawansowanego. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Korzystanie z wyszukiwania zaawansowanego](#) (na stronie 60).

Wieloznaczniki w wyszukiwaniu ukierunkowanym - informacje

Domyślnie do każdej wartości wyszukiwania wprowadzonej w polu wyszukiwania ukierunkowanego dołączany jest wieloznacznik, tj. znak gwiazdki (*), aby użytkownik nie musiał dołączać go samodzielnie do wyszukiwanego ciągu znaków. Można również poprzedzić wieloznacznikiem wartości wyszukiwania lub wstawić go pomiędzy wartości wyszukiwania. Nie można natomiast używać wieloznaczników w listach wyboru, gdzie wartości zostały wstępnie określone. Na przykład, podczas wyszukiwania ukierunkowanego dotyczącego rekordów podmiotów domyślny układ wyszukiwania pozwala na wprowadzenie wyszukiwanego ciągów znaków w polach "Nazwa podmiotu" i "Lokalizacja". W żadnym z tych pól nie jest uwzględniana wielkość liter. Po wprowadzeniu litery C w polu "Nazwa podmiotu" i ciągu znaków *Centr* w polu "Lokalizacja" w wyszukiwaniu ukierunkowanym dane te zostaną zinterpretowane w następujący sposób:

Wyświetl wszystkie podmioty, które w polu "Nazwa podmiotu" mają podaną wartość C*, a w polu "Lokalizacja" - wartość *Centr**

Wyszukiwanie zwróci wszystkie podmioty, których nazwa rozpoczyna się od wielkiej lub małej litery C, a wartość w polu "Lokalizacja" rozpoczyna się od ciągu znaków *Centr* (o dowolnej kombinacji wielkich i małych liter).

UWAGA: Korzystanie z wieloznaczników wpływa na wydajność wyszukiwania. Wyszukiwania, w których wartość wyszukiwania jest poprzedzona wieloznacznikiem są najwolniejsze.

Użycie wieloznaczników jest ograniczone w przypadku wyszukiwania ścisłych dopasowań, co zostało opisane w kolejnej sekcji.

Wyszukiwanie dopasowań ścisłych - informacje

Jeśli znana jest dokładna wartość w polu dotyczącym wyszukiwanego rekordu, można wyszukiwać dopasowania ściśle, poprzedzając wyszukiwany ciąg znakiem równości (=). Jeśli wyszukiwany ciąg znaków został poprzedzony znakiem równości, wyszukiwanie ukierunkowane przebiega w następujący sposób:

- Wieloznacznik nie jest dołączany na końcu wyszukiwanego ciągu znaków.

Jeśli w polu wyszukiwania uwzględniana jest wielkość liter, wyszukiwanie zwróci ściśle dopasowania odpowiadające wyszukiwanemu ciągowi znaków. Jeśli w polu wyszukiwania nie jest uwzględniana wielkość liter, wyszukiwanie zwróci dopasowania mogące zawierać wielkie i małe litery.

Na przykład, jeśli w polu "Nazwa podmiotu" zostanie wpisana wartość wyszukiwania `=Acme`, wyszukiwanie zwróci wszystkie rekordy podmiotów, które w polu nazwy podmiotu mają wartość `Acme`, `ACME` lub tę samą wartość o innej kombinacji wielkich i małych liter, ponieważ w polu "Nazwa podmiotu" nie jest uwzględniana wielkość liter. Wyszukiwanie nie zwróci rekordów, które w polu nazwy podmiotu mają wyraz `Acme`, ale zawierają również inne znaki, np. `Acme Inc`, `Acme Incorporated` czy `Acme SuperStore`.

- Jeśli w wyszukiwanym ciągu znaków zostanie celowo użyty wieloznacznik, będzie on traktowany jak tekst.

Przykład: istnieją dwa rekordy podmiotów o nazwach `Acme*` oraz `Acme Super Store`. W przypadku wprowadzenia ciągu znaków `=Acme*` w polu wyszukiwania "Nazwa podmiotu" wyszukiwanie zwróci rekord o nazwie `Acme*`. Rekord o nazwie podmiotu `Acme Super Store` nie zostanie zwrócony przez wyszukiwanie.

- Jeśli wartość w polu rekordu rozpoczyna się od znaku równości, dopiero drugi znak równości wprowadzony w polu wyszukiwania będzie traktowany jako część wyszukiwanego ciągu znaków.

Przykład: istnieją dwa rekordy podmiotów o nazwach `=Acme Super Store` oraz `Acme Super Store`. W przypadku wprowadzenia ciągu znaków `=Acme Super Store` w polu wyszukiwania "Nazwa podmiotu", wyszukiwanie zwróci rekord o nazwie `=Acme Super Store`. Rekord o nazwie podmiotu `Acme Super Store` nie zostanie zwrócony przez wyszukiwanie.

Przy poprzedzaniu wartości wyszukiwania znakiem równości obowiązują następujące ograniczenia:

- Znak równości poprzedzający wartość wyszukiwania nie jest obsługiwany w przypadku pól wyszukiwania typu "Telefon".
- Znakiem równości nie można poprzedzić wartości w polu wyszukiwania będącym listą wyboru.

Warunki filtrowania — informacje podstawowe

Podczas wyszukiwania są dostępne różne warunki filtrowania, zależnie od typu danych pola wyszukiwania, jak pokazano w poniższej tabeli.

Typ danych	Dostępne warunki filtrowania
Liczba, Liczba całkowita, Procent, Waluta	<ul style="list-style-type: none"> ■ Pomędzy ■ Równe ■ Większe niż ■ Mniejsze niż ■ Ma wartość NULL ■ Nie ma wartości NULL ■ Nie równe ■ Nie jest pomiędzy

Typ danych	Dostępne warunki filtrowania
Data, Godzina	<ul style="list-style-type: none"> ■ Pomiędzy ■ Równe ■ W ciągu ostatnich 90 dni ■ W ciągu najbliższych 90 dni ■ Dokładnie ■ Dokładnie lub po ■ Dokładnie lub przed ■ Dzisiaj* ■ Wczoraj* ■ Jutro* ■ W ciągu ostatnich ? dni ■ W ciągu najbliższych ? dni ■ Poprzedni tydzień* ■ Następny tydzień* ■ Ten tydzień* ■ Poprzedni miesiąc* ■ Następny miesiąc* ■ Ten miesiąc* ■ Ten kwartał* ■ Poprzedni kwartał* ■ Następny kwartał* ■ Ten rok* ■ Następny rok* ■ Poprzedni rok* ■ Ma wartość NULL* ■ Nie ma wartości NULL* ■ Nie równe ■ Nie jest pomiędzy <p>W przypadku warunków oznaczonych gwiazdką (*) pole wartości jest wyłączone po wybraniu danego warunku.</p> <p>W przypadku warunków "W ciągu ostatnich ? dni" i "W ciągu najbliższych ? dni" za</p>

Typ danych	Dostępne warunki filtrowania
	<p>zmienną ? jest podstawiana liczba dni wybrana w polu wartości filtrującej.</p>
Pole wyboru	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Jest zaznaczone <input type="checkbox"/> Nie jest zaznaczone
Lista wyboru	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Zawiera wszystkie wartości <input type="checkbox"/> Zawiera przynajmniej jedną wartość <input type="checkbox"/> Nie zawiera żadnej z wartości <input type="checkbox"/> Równe <input type="checkbox"/> Ma wartość NULL <input type="checkbox"/> Nie ma wartości NULL

Typ danych	Dostępne warunki filtrowania
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nie równe
Tekst	<ul style="list-style-type: none"> ■ Pomędzy ■ Zawiera wszystkie wartości ■ Zawiera przynajmniej jedną wartość ■ Nie zawiera żadnej z wartości ■ Równe ■ Większe niż ■ Mniejsze niż ■ Ma wartość NULL ■ Nie ma wartości NULL ■ Nie równe ■ Zaczyna się od ■ Nie zaczyna się od ■ Jest podobne do ■ Nie jest podobne do ■ Nie jest pomiędzy
Telefon	<ul style="list-style-type: none"> ■ Zaczyna się od ■ Pomędzy ■ Zawiera wszystkie wartości ■ Zawiera przynajmniej jedną wartość ■ Nie zawiera żadnej z wartości ■ Równe ■ Większe niż ■ Mniejsze niż ■ Nie równe

Jak są używane warunki filtru

W poniższej tabeli przedstawiono sposób używania różnych warunków filtrowania i operatorów:

Warunek	Typ wartości	Wartości do porównania	Zwracane wyniki
---------	--------------	------------------------	-----------------

Warunek	Typ wartości	Wartości do porównania	Zwracane wyniki
Pomiędzy	Liczby lub daty	Dwie wartości rozdzielone przecinkiem	Są wyświetlane rekordy z wartościami pomiędzy wartościami A i B (z wyłączeniem wartości A i B).
Zawiera wszystkie wartości (równe)	Tekst, liczby lub daty	Jedna wartość lub wartości rozdzielone przecinkiem	Są wyświetlane rekordy dokładnie odpowiadające określonym wartościom. Aplikacja nie pobiera wartości częściowych ani tych samych wartości o innych wielkościach liter.
Zawiera przynajmniej jedną wartość	Tylko tekst	Jedna wartość lub wartości rozdzielone przecinkiem	<p>Są wyświetlane rekordy częściowo odpowiadające określonym wartościom (dozwolone dopasowanie wartości częściowych). Na przykład w przypadku wprowadzenia tekstu <i>Brown</i> są zwracane rekordy zawierające wartości <i>Browns Trucking</i>, <i>Browning Equipment</i> i <i>Lester Brown Car Wash</i>.</p> <p>UWAGA: To zachowanie dotyczy tylko list filtrowanych; nie dotyczy innych obszarów w Oracle CRM On Demand, w których jest używany warunek "Zawiera przynajmniej jedną wartość".</p> <p>Ponadto użycie tego warunku wpływa na szybkość pobierania rekordów, ponieważ aplikacja Oracle CRM On Demand wyszukuje częściowe dopasowania.</p>
Nie zawiera żadnej z wartości (nie równe)	Tekst, liczby lub daty	Jedna wartość lub wartości rozdzielone przecinkiem	Są wyświetlane rekordy, które <i>nie</i> pasują do określonych wartości. Warunek odwrotny do <i>Zawiera wszystkie wartości</i> .
Równe	Tekst, liczby lub daty	Jedna wartość dla każdego wiersza. Aby dodać wartość, należy użyć operatora OR i dodać kolejny wiersz.	Są wyświetlane rekordy odpowiadające określonym wartościom.
Większe niż	Liczby lub daty	Jedna wartość	Są pobierane rekordy zawierające wartość większą niż wprowadzona.
Mniejsze niż	Liczby lub daty	Jedna wartość	Są pobierane rekordy zawierające wartość mniejszą niż wprowadzona.
Operator			

Warunek	Typ wartości	Wartości do porównania	Zwracane wyniki
AND	Tekst, liczby lub daty	Co najmniej dwa warunki	Są wyświetlane rekordy, dla których wszystkie podane warunki są prawdziwe. Na przykład wprowadzenie wyrażenia "Data zamknięcia > 10/01/2003 AND Przychód > 500000" powoduje zwrócenie rekordów spełniających <i>oba</i> kryteria.
OR	Tekst, liczby lub daty	Dowolny warunek	Są wyświetlane rekordy, dla których przynajmniej jeden warunek jest prawdziwy. Na przykład wprowadzenie wyrażenia "Branża = Energetyka OR Województwo płatnika = Mazowieckie" powoduje zwrócenie rekordów spełniających <i>jedno lub drugie</i> z tych kryteriów.

Wartości filtrujące - informacje

Podczas wyszukiwania rekordów, zależnie od wybranego warunku filtrowania, trzeba wprowadzić wartość filtrującą.

Przy wprowadzaniu wartości filtrów dla wyszukiwania należy przestrzegać następujących wskazówek:

- Należy użyć przecinków do oddzielenia wartości na liście wartości spełniających następujące warunki:
 - Zawiera wszystkie wartości
 - Zawiera przynajmniej jedną wartość
 - Nie zawiera żadnej z wartości
- Nie należy używać przecinków w obrębie wartości w odniesieniu do następujących warunków:
 - Zawiera wszystkie wartości
 - Zawiera przynajmniej jedną wartość
 - Nie zawiera żadnej z wartości

Przecinki traktowane są jako separatory wartości w listach i dlatego nie mogą być używane w obrębie samych wartości. Jeśli wartości filtra zawierają przecinki, należy użyć kombinacji innych warunków, aby utworzyć pożądany filtr.

- Nie należy używać przecinków jako separatora tysięcy dla wartości liczbowych.
- Z warunkiem "Zawiera przynajmniej jedną wartość" można używać wartości częściowych, ale ich użycie w przypadku innych warunków powoduje zwrócenie niewłaściwych rekordów.

UWAGA: To działanie dotyczy tylko list filtrowanych, w których jest używany warunek "Zawiera przynajmniej jedną wartość". Nie dotyczy ono natomiast innych obszarów w aplikacji Oracle CRM On Demand.

- Daty należy wprowadzać w formacie używanym przez firmę, ale rok musi być w formacie czterocyfrowym, na przykład 2003.
- W przypadku walut należy pomijać przecinki i symbole, takie jak znak dolara (\$).

Używanie wieloznaczników w wartościach filtru

W przypadku przeszukiwania pól zawierających tekst lub numery telefonów można używać wieloznaczników (* i ?), ale tylko dla warunku filtrowania "Zaczyna się od".

OSTRZEŻENIE: Użycie znaku gwiazdki (*) może spowodować spowolnienie wyszukiwania w przypadku dużej ilości danych.

Wieloznaczników można używać dla następujących typów wyszukiwania:

- Sekcja "Kryteria wyszukiwania" na stronie "Wyszukiwanie zaawansowane"
- Sekcja "Kryteria wyszukiwania" na stronach "Tworzenie listy" i "Uszczegółowianie listy"
- Wyszukiwanie alfa na stronach "Lista"
- Szybkie wyszukiwanie na stronach "Lista"
- Sekcja "Wyszukiwanie" na pasku czynności

W przypadku pól numerów telefonów można na przykład wyszukać wszystkie numery telefonów dla pewnego numeru kierunkowego. W tym celu należy kliknąć na ikonie telefonu i w oknie wyskakującym "Numer telefonu" wprowadzić numer kierunkowy, a po nim gwiazdkę (*) w polu "Nr lokalny".

Wyszukiwanie na listach wyboru wielu wartości – informacje

Można wyszukiwać i wykonywać zapytania na wszystkich wartościach pola list wyboru wielu wartości. *Lista wyboru wielu wartości* jest listą wyboru, z której można wybrać wiele wartości podczas wpisywania informacji o rekordzie.

Pola list wyboru wielu wartości są przetwarzane jak kolumny w wynikach wyszukiwania docelowego i w kryteriach filtru wyszukiwania.

Na poniższej liście pokazano, jak wartości listy wyboru wielu wartości w kryterium filtru i warunkach filtrowania określają, które rekordy są znajdowane w wyszukiwaniu:

- **Zawiera wszystkie wartości.** Rekord jest znajdowany, jeśli wszystkie określone wartości filtru pasują do wartości list wyboru wielu wartości w wyszukiwanym rekordzie.
- **Zawiera przynajmniej jedną wartość.** Rekord jest znajdowany, jeśli dowolna z określonych wartości filtru pasuje do wartości list wyboru wielu wartości w wyszukiwanym rekordzie.
- **Nie zawiera żadnej z wartości.** Rekord jest znajdowany, jeśli żadna z określonych wartości filtru nie pasuje do wartości list wyboru wielu wartości w wyszukiwanym rekordzie.

Wyszukiwanie słów kluczowych - informacje

W aplikacji Oracle CRM On Demand można korzystać z dwóch typów wyszukiwania: wyszukiwania ukierunkowanego oraz wyszukiwania słów kluczowych. Administrator firmy określa typ wyszukiwania

domyślnie używany w firmie, wybierając go na stronie profilu firmy. Zalecanym typem wyszukiwania jest wyszukiwanie ukierunkowane. Więcej informacji na temat wyszukiwania ukierunkowanego można znaleźć pod hasłem [Wyszukiwanie ukierunkowane - informacje](#) (na stronie 46).

Wyszukiwania słów kluczowych można używać w następujących miejscach w aplikacji Oracle CRM On Demand:

- **Sekcja "Wyszukiwanie" na pasku czynności.** W zależności od typu wyszukiwania wybranego przez administratora firmy, w sekcji "Wyszukiwanie" na pasku czynności używane jest wyszukiwanie słów kluczowych lub wyszukiwanie ukierunkowane. Więcej informacji na temat wyszukiwania rekordów na pasku czynności można znaleźć pod hasłem [Wyszukiwanie rekordów na pasku czynności](#) (zob. "Wyszukiwanie rekordów z paska czynności" na stronie 59).
- **Okna wyszukiwania.** W zależności od typu wyszukiwania wybranego przez administratora firmy, w oknach wyszukiwania (służących do wyszukiwania rekordów, które mają zostać powiązane z bieżącym rekordem) używane jest wyszukiwanie słów kluczowych lub wyszukiwanie ukierunkowane. Więcej informacji na temat wyszukiwania rekordów w oknach wyszukiwania można znaleźć pod hasłem [Wyszukiwanie rekordów w oknach wyszukiwania](#) (na stronie 65).
- **Wyszukiwanie zaawansowane w aplikacji Oracle CRM On Demand.** Typ wyszukiwania na stronie "Wyszukiwanie zaawansowane" zależy od opcji wybranych przez użytkownika według następujących reguł:
 - Jeśli wybrano wiele typów rekordów, zostanie ustawione wyszukiwanie słów kluczowych.
 - Jeżeli wyszukiwany jest jeden typ rekordu, odbywa się wyszukiwanie ukierunkowane.

Więcej informacji na temat korzystania z wyszukiwania zaawansowanego można znaleźć pod hasłem [Korzystanie z wyszukiwania zaawansowanego](#) (na stronie 60).

UWAGA: Wyszukiwanie korzystające z pól szybkiego filtra na stronach list jest zawsze wyszukiwaniem ukierunkowanym, nawet jeżeli domyślnym typem wyszukiwania wybranym w firmie jest wyszukiwanie słów kluczowych.

Jeśli administrator firmy wybrał wyszukiwanie słów kluczowych, w sekcji "Wyszukiwanie" na pasku czynności oraz w oknach wyszukiwania jest wyświetlane tylko jedno pole wyszukiwania. Wyszukiwanie słów kluczowych polega na przeszukaniu pewnych pól w celu znalezienia elementów zgodnych z tekstem wprowadzonym w polu wyszukiwania. Wyświetlone zostają wszystkie rekordy, w przypadku których w jakimkolwiek z przeszukiwanych pól zostanie znaleziony wprowadzony ciąg znaków (co odpowiada zastosowaniu warunku OR w polach domyślnych). Na przykład, podczas wyszukiwania słów kluczowych w rekordach zleceń obsługi wyszukiwanie obejmuje pola "Numer zlecenia" i "Temat". Jeśli w polu wyszukiwania na pasku czynności zostanie wprowadzona wartość *1234*, zostaną wyświetlone następujące rekordy:

- Wszystkie rekordy, w przypadku których wartość w polu "Numer zlecenia" zawiera ciąg znaków *1234*, na przykład zlecenia obsługi o numerach 12345 i 01234.
- Wszystkie rekordy, w przypadku których tekst w polu "Temat" zawiera ciąg znaków *1234*, na przykład *Klient zgłosił problem z produktem o numerze 1234*.

Wyszukiwanie słów kluczowych nie działa w przypadku niektórych typów rekordów. Lista obsługiwanych typów rekordów na potrzeby wyszukiwania słów kluczowych, a także szczegóły dotyczące pól przeszukiwanych w czasie wyszukiwania słów kluczowych w odniesieniu do każdego typu rekordów znajdują się pod hasłem [Domyślne pola wyszukiwania w przypadku wyszukiwania słów kluczowych](#) (zob. "Domyślne pola wyszukiwania — wyszukiwanie słów kluczowych" na stronie 57).

Domyślne pola wyszukiwania — wyszukiwanie słów kluczowych

Wyszukiwania słów kluczowych można używać w następujących miejscach w aplikacji Oracle CRM On Demand:

- **Sekcja "Wyszukiwanie" na pasku czynności.** W zależności od typu wyszukiwania wybranego przez administratora firmy, w sekcji "Wyszukiwanie" na pasku czynności używane jest wyszukiwanie słów kluczowych lub wyszukiwanie ukierunkowane. Więcej informacji na temat wyszukiwania rekordów na pasku czynności można znaleźć pod hasłem [Wyszukiwanie rekordów na pasku czynności](#) (zob. ["Wyszukiwanie rekordów z paska czynności"](#) na stronie 59).
- **Okna wyszukiwania.** W zależności od typu wyszukiwania wybranego przez administratora firmy, w oknach wyszukiwania (służących do wyszukiwania rekordów, które mają zostać powiązane z bieżącym rekordem) używane jest wyszukiwanie słów kluczowych lub wyszukiwanie ukierunkowane. Więcej informacji na temat wyszukiwania rekordów w oknach wyszukiwania można znaleźć pod hasłem [Wyszukiwanie rekordów w oknach wyszukiwania](#) (na stronie 65).
- **Wyszukiwanie zaawansowane w aplikacji Oracle CRM On Demand.** Typ wyszukiwania na stronie "Wyszukiwanie zaawansowane" zależy od opcji wybranych przez użytkownika według następujących reguł:
 - Jeśli wybrano wiele typów rekordów, zostanie ustawione wyszukiwanie słów kluczowych.
 - Jeżeli wyszukiwany jest jeden typ rekordu, odbywa się wyszukiwanie ukierunkowane.

Więcej informacji na temat korzystania z wyszukiwania zaawansowanego można znaleźć pod hasłem [Korzystanie z wyszukiwania zaawansowanego](#) (na stronie 60).

UWAGA: Wyszukiwania korzystające z pól szybkiego filtra na stronach list są zawsze wyszukiwaniami ukierunkowanymi, nawet jeżeli domyślnym typem wyszukiwania wybranym w firmie jest wyszukiwanie słów kluczowych.

Więcej informacji na temat wyszukiwania słów kluczowych i wyszukiwania ukierunkowanego można znaleźć pod hasłami [Wyszukiwanie słów kluczowych - informacje](#) (na stronie 55) oraz [Wyszukiwanie ukierunkowane - informacje](#) (na stronie 46).

Wszystkie typy rekordów są obsługiwane przy wyszukiwaniu ukierunkowanym, natomiast niektóre typy nie są obsługiwane przy wyszukiwaniu słów kluczowych. W poniższej tabeli wyszczególniono typy rekordów obsługiwanych w przypadku wyszukiwania słów kluczowych. W tabeli przedstawiono pola przeszukiwane w aplikacji Oracle CRM On Demand w czasie wyszukiwania słów kluczowych w odniesieniu do każdego obsługiwanego typu rekordu.

Typ rekordu	Przeszukiwane pola
Podmioty	Nazwa podmiotu, Lokalizacja
Umówione spotkania	Temat
Kampanie	Kod źródła, Nazwa kampanii
Osoby kontaktowe	Nazwisko, Imię, E-mail
Obiekty niestandardowe 01	Nazwa, Szybkie wyszukiwanie 1, Szybkie wyszukiwanie 2
Obiekty niestandardowe 02	Nazwa, Szybkie wyszukiwanie 1, Szybkie wyszukiwanie 2
Obiekty	Nazwa, Szybkie wyszukiwanie 1, Szybkie

Typ rekordu	Przeszukiwane pola
niestandardowe 03	wyszukiwanie 2
Namiary	Nazwisko, Imię
Możliwości	Nazwa możliwości
Produkty	Nazwa produktu, Kategoria produktu, Status
Zlecenia obsługi	Numer zlecenia obsługi, Temat
Rozwiązania	ID rozwiązania, Tytuł
Zadania	Temat
Użytkownicy	Nazwisko, Imię, E-mail
Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand High Tech Edition i modułu Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Fundusze	Nazwa funduszu, Status
Zlecenia dotyczące funduszy	Nazwa wniosku o fundusz, Status
Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Partnerzy	Nazwa partnera, Lokalizacja
Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Automotive Edition	
Dealer	Nazwa, Siedziba
Pojazdy	Nr identyfikacyjny pojazdu
Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition	
Zdarzenia szkoleń medycznych	Nazwa, Lokalizacja
Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition	
Gospodarstwa domowe	Nazwa gospodarstwa domowego
Portfele	Numer podmiotu

Wyszukiwanie rekordów z paska czynności

Do wyszukiwania rekordów można używać sekcji "Wyszukiwanie" na pasku czynności. Przed utworzeniem nowego podmiotu, osoby kontaktowej itd. dobrze jest się upewnić, czy może odpowiedni rekord już istnieje. W pierwszym polu sekcji "Wyszukiwanie" na pasku czynności określa się typ szukanego rekordu. Można wybrać opcję "Wszystkie", aby przeszukać wszystkie typy rekordów, lub wybrać określony typ rekordu. Można także ustawić domyślny typ rekordu dla sekcji "Wyszukiwanie". Więcej informacji na ten temat można znaleźć pod hasłem [Ustawianie domyślnego typu szukanego rekordu](#) (zob. "[Ustawianie swojego domyślnego typu szukanego rekordu](#)" na stronie 733).

UWAGA: Rola użytkownika i typ wyszukiwania używany w firmie określają, które typy rekordów mogą być wyszukiwane przy użyciu sekcji "Wyszukiwanie" na pasku czynności.

Różne typy wyszukiwania - informacje

Jeżeli wyszukiwany jest jeden typ rekordu, wyniki wyszukiwania są wyświetlane na stronie "Lista" i można pracować z listą rekordów. Listę można następnie dokładniej uszczegółowić, korzystając z dostępnych w aplikacji Oracle CRM On Demand funkcji zarządzania listami. Wyniki wyszukiwania można także zapisać jako nową listę. Więcej informacji o zarządzaniu listami rekordów można znaleźć pod hasłem [Praca z listami](#) (na stronie 83). Jeśli są przeszukiwane wszystkie typy rekordów, to strona "Wyniki wyszukiwania" jest wyświetlana z osobnymi sekcjami dla poszczególnych typów rekordów znalezionych podczas wyszukiwania. Wyszukiwanie z użyciem pól tekstowych nie uwzględnia wielkości liter, chyba że w polu wprowadzania danych występuje wyszarzony tekst z *uwzględnianiem wielkości liter*. Wyszarzony tekst zniknie, gdy użytkownik kliknie w tym polu.

Można także przejść do strony "Wyszukiwanie zaawansowane" umożliwiającej jednocześnie wyszukiwanie kilku typów rekordów oraz wyszukiwanie z użyciem pól dat. Wyszukiwanie zaawansowane umożliwia również zastosowanie funkcji filtrujących. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Korzystanie z wyszukiwania zaawansowanego](#) (na stronie 60).

Aplikacja Oracle CRM On Demand obsługuje dwa typy wyszukiwania: wyszukiwanie ukierunkowane i wyszukiwanie słów kluczowych. Administrator firmy określa typ wyszukiwania domyślnie używany w firmie, wybierając go na stronie profilu firmy. Na ogół wyszukiwanie ukierunkowane zapewnia szybsze wykonywanie zapytań. Więcej informacji na temat wyszukiwania ukierunkowanego i wyszukiwania słów kluczowych można znaleźć pod hasłami [Wyszukiwanie ukierunkowane - informacje](#) (zob. "[Wyszukiwanie ukierunkowane - informacje](#)" na stronie 46) oraz [Wyszukiwanie słów kluczowych - informacje](#) (na stronie 55).

UWAGA: W przypadku wyszukiwania ukierunkowanego, w sekcji "Wyszukiwanie" na pasku czynności może zostać wyświetlony selektor rejestru. Umożliwia on zawężenie wyszukiwania do rekordów należących do konkretnego rejestru użytkownika (zwykle nazywanego użytkownikiem) lub rejestru niestandardowego (zwykle nazywanego rejestrem). Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Korzystanie z selektora rejestru](#) (zob. "[Korzystanie z selektora rejestrów](#)" na stronie 68).

W poniższej procedurze opisano sposób wyszukiwania rekordu z paska czynności.

Aby wyszukać rekord z paska czynności, należy:

- 1 Wyświetlić pasek czynności, jeżeli jest ukryty.

Informacje na temat wyświetlania i ukrywania paska czynności można znaleźć pod hasłem [Wyświetlanie i ukrywanie paska czynności](#) (zob. "[Pokazywanie lub ukrywanie paska czynności](#)" na stronie 32).

- 2 Na pasku czynności w pierwszym polu sekcji "Wyszukiwanie" wybrać typ rekordu lub zaznaczyć opcję "Wszystkie", aby wyszukiwanie objęło wszystkie dostępne typy rekordów.

UWAGA: W przypadku wyboru opcji wyszukiwania wszystkich typów rekordów obiekty niestandardowe 01, 02 i 03 są uwzględniane w wyszukiwaniu, natomiast typy rekordów obiektów niestandardowych 04 i o wyższym numerze nie będą uwzględniane. Wyszukiwanie wszystkich dostępnych typów rekordów przebiega wolniej niż wyszukiwanie w ramach pojedynczego typu rekordu.

- 3 W zależności od konfiguracji szukaną wartość lub wartości należy wpisać w jednym lub w kilku polach tekstowych.

- 4 Nacisnąć przycisk "Wykonaj".

WSKAZÓWKA: Jeśli pojawi się komunikat informujący o tym, że upłynął limit czasu zlecenia wyszukiwania, można skorzystać z wyszukiwania zaawansowanego w celu dodatkowego uszczegółowienia kryteriów. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Korzystanie z wyszukiwania zaawansowanego](#) (na stronie 60). Dodatkowe informacje o optymalizowaniu wyszukiwania i list można znaleźć na stronie internetowej "Szkolenie i asysta". Aby ją otworzyć, należy kliknąć łącze "Szkolenie i asysta" w górnej części strony Oracle CRM On Demand.

- 5 Kliknąć łącze poszukiwanego rekordu.

Otwarta zostanie strona szczegółów rekordu.

Korzystanie z wyszukiwania zaawansowanego

Z wyszukiwania zaawansowanego można skorzystać, aby:

- Wyszukać jeden lub więcej typów rekordów jednocześnie
- Wyszukać rekordy używając przeszukiwania pól dat
- Przeprowadzić wyszukiwanie przy użyciu kryteriów filtrowania w przypadku poszczególnych pól

Sekcje dostępne na stronie "Wyszukiwanie zaawansowane" zmieniają się w zależności od tego, czy zostanie wybrany jeden, czy wiele typów rekordów do przeszukania.

Wyszukiwanie zaawansowane pojedynczych typów rekordów — informacje

Wyszukiwanie zaawansowane pojedynczego typu rekordu jest podobne do wyszukiwania ukierunkowanego w sekcji "Szukaj" paska czynności. Podczas wyszukiwania można używać wielu pól danego typu rekordu. Wyszukiwanie zaawansowane umożliwia następujące działania:

- Wybranie dowolnego pola widocznego dla roli użytkownika jako pole wyszukiwania
- Wprowadzenie warunków, wartości filtrujących oraz operatorów (AND, OR) definiujących filtr
- Określenie pól wyświetlanych w wynikach wyszukiwania

UWAGA: W wyszukiwaniu zaawansowanym pojedynczego typu rekordu znak równości (=) nie jest używany do wyszukiwania dopasowań ścisłych. Zamiast niego do wyszukiwania dopasowań ścisłych używa się warunku "Równe".

Gdy wyszukiwanie zaawansowane jest używane do znalezienia pojedynczego typu rekordu, rola użytkownika określa, których typów rekordów oraz których pól w ramach każdego typu rekordu można używać w wyszukiwaniu. Reguły są następujące:

- Jeżeli administrator firmy nie udostępnił żadnych pól wyszukiwania w układzie wyszukiwania przydzielonym do roli użytkownika dot. danego typu rekordu, nie można określić kryteriów w ramach zaawansowanego wyszukiwania tego typu rekordu. Uruchomienie wyszukiwania zaawansowanego bez kryteriów spowoduje zwrócenie wszystkich rekordów danego typu, do wyświetlenia których upoważnia rola użytkownika i ustawienia dostępu.
- Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Wszystkie pola w wyszukiwaniu i na listach", użytkownik może wyszukiwać wszystkie pola udostępnione przez administratora firmy w układzie wyszukiwania przypisanym do roli użytkownika i odnoszącym się do danego typu rekordu.

UWAGA: Zaleca się, aby firmowi administratorzy nie włączali uprawnienia "Wszystkie pola w wyszukiwaniu i na listach" w przypadku większości ról użytkowników. Gdy uprawnienie jest wyłączone, pola nieużywane w firmie nie są wyświetlane na stronach wyszukiwania i list. Powoduje to zmniejszenie nieporządku i ułatwia użytkownikom przeglądanie pól, którymi są najbardziej zainteresowani.

- Jeśli rola użytkownika nie zawiera uprawnienia "Wszystkie pola w wyszukiwaniu i na listach", użytkownik może wyszukać pole tylko w sytuacji, gdy spełnia ono jednocześnie obydwa poniższe kryteria:
 - Pole jest dostępne w układzie wyszukiwania przydzielonym do roli użytkownika w przypadku danego typu rekordu.
 - Pole jest wyświetlane w układzie strony szczegółów przypisanym do roli użytkownika w przypadku danego typu rekordu. Jeżeli dla roli użytkownika zdefiniowano dynamiczne układy stron, pole musi być wyświetlane w przynajmniej jednym z nich.

UWAGA: *Układy dynamiczne* to takie układy stron, które prezentują różne zestawy pól w odniesieniu do różnych rekordów tego samego typu, zależnie od wartości listy wyboru wybranej w określonym polu rekordu.

Podczas wyszukiwania zaawansowanego pojedynczego typu rekordu, wyniki wyszukiwania są wyświetlane na stronie "Lista" i można pracować z listą rekordów. Układ wyszukiwania przydzielony do roli użytkownika określa, które pola są wyświetlane na liście rekordów zwróconej w wyniku wyszukiwania. Więcej informacji o zarządzaniu listami rekordów można znaleźć pod hasłem [Praca z listami](#) (na stronie 83).

Wyszukiwania zaawansowane wielu typów rekordów - informacje

Wyszukiwanie zaawansowane wielu typów rekordów jest wyszukiwaniem słów kluczowych. Można przeszukiwać wybrane lub wszystkie typy rekordów, obsługiwane przy wyszukiwaniu słów kluczowych. Podczas korzystania z wyszukiwania zaawansowanego wielu typów rekordów wyświetla się strona "Wyniki wyszukiwania", zawierająca różne sekcje dla każdego zwróconego typu rekordu.

UWAGA: Wybranie z listy typów rekordów do wyszukiwania opcji "Wszystkie typy rekordów" powoduje, że przeszukiwane będą tylko typy rekordów obsługiwane przy wyszukiwaniu słów kluczowych. Aby przeszukiwać pozostałe typy rekordów konieczne jest przeszukiwanie typów pojedynczo.

Więcej informacji dot. wyszukiwania słów kluczowych można znaleźć pod hasłem [Wyszukiwanie słów kluczowych - informacje](#) (na stronie 55).

Jak przeprowadzić wyszukiwanie zaawansowane pojedynczego typu rekordów

- 1 Jeżeli pasek czynności jest ukryty, należy go wyświetlić. Informacje na temat wyświetlania i ukrywania paska czynności można znaleźć pod hasłem [Wyświetlanie i ukrywanie paska czynności](#) (zob. "[Pokazywanie lub ukrywanie paska czynności](#)" na stronie 32).
- 2 Nacisnąć przycisk "Zaawansowane" na pasku czynności w sekcji "Wyszukaj".
- 3 Na stronie "Wyszukiwanie zaawansowane" wykonać następujące czynności:
 - a Nacisnąć przycisk radiowy "Następujące typy rekordów".
 - b Zaznaczyć pole wyboru dla typu rekordów, który ma być przeszukiwany.
 - c Upewnić się, że pola wyboru dla wszystkich pozostałych typów rekordów nie zostały zaznaczone.
- 4 W sekcji "Szukaj w" wybrać jedną z następujących opcji:
 - Zestaw rekordów
 - Rejestr

UWAGA: Sekcja "Szukaj w" nie jest wyświetlana w przypadku typów rekordów nieposiadających właścicieli, np. typów rekordów "Produkt" i "Użytkownik". Opcja "Rejestr" jest dostępna w sekcji "Szukaj w", tylko jeśli funkcja "Rejestr" została włączona dla firmy.
- 5 Jeśli w sekcji "Szukaj w" wybrano opcję "Zestaw rekordów", wybrać jedną z następujących opcji, aby określić zestaw rekordów do przeszukania:
 - **Wszystkie rekordy, które mogę zobaczyć.** Uwzględniane są rekordy, do których użytkownik ma co najmniej prawo dostępu "Wyświetlanie", wynikające z hierarchii zależności służbowych, poziomu dostępu przypisanego do roli i poziomu dostępu do współużytkowanych rekordów.
 - **Wszystkie rekordy, których jestem właścicielem.**
 - **Wszystkie rekordy dla zespołu, do którego należę.** Zawiera wyłącznie rekordy na przefiltrowanych listach, do których mają zastosowanie następujące reguły:
 - Bieżący użytkownik jest właścicielem rekordu.
 - Rekordy zostały bieżącemu użytkownikowi udostępnione przez właściciela za pomocą funkcji "Zespół".
 - Rekordy zostały użytkownikowi udostępnione za pomocą funkcji przypisania grupowego dla podmiotów, działań, osób kontaktowych, gospodarstw domowych, możliwości oraz portfeli.
 - **Wszystkie rekordy, których właścicielem jestem ja lub moi podwładni.** Zawiera rekordy, których właścicielami są podwładni użytkownika, jeśli w profilu firmy włączone opcję "Widoczność dla kierownika". Jeśli widoczność dla kierownika nie jest włączona, opcja ta uwzględnia tylko rekordy, których właścicielem jest bieżący użytkownik.
 - **Wszystkie rekordy dla zespołu, do którego należę ja lub moi podwładni.** Zawiera rekordy zespołu, do którego należą podwładni bieżącego użytkownika, jeśli w profilu firmy włączono opcję "Widoczność dla kierownika". Jeśli widoczność dla kierownika nie jest włączona, opcja ta uwzględnia tylko rekordy dla zespołu, do którego należy bieżący użytkownik.

- **Mój rejestr domyślny.** Ustawienia domyślne selektora rejestru, zdefiniowane przez firmowego administratora.

- 6 Jeśli w sekcji "Szukaj w" wybrano opcję "Rejestr", w selektorze rejestru wybrać rejestr, użytkownika lub pełnomocnika.

Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Korzystanie z selektora rejestru](#) (zob. "[Korzystanie z selektora rejestrów](#)" na stronie 68).

- 7 W sekcji "Wybór uwzględniania wielkości liter" zaznaczyć pole wyboru "Bez uwzgl. wielkości liter", jeśli jest to wymagane.

Zaznaczenie tego pola wyboru powoduje, że pola, w których wyszukiwanie nie uwzględnia wielkości liter są wyświetlane w sekcji "Wprowadzanie kryteriów wyszukiwania" na niebiesko.

- 8 W sekcji "Wprowadzanie kryteriów wyszukiwania" wykonać następujące czynności:

- a Z listy "Pole" wybrać odpowiednie pole.

Pola są wstępnie wypełniane przy użyciu pól wyszukiwania ukierunkowanego dotyczącego typu rekordu.

Niektóre pola są zoptymalizowane w celu zwiększenia skuteczności wyszukiwania i sortowania list. Pola te są oznaczone na listach pól wyszukiwania kolorem szarym. Jeśli kryteria wyszukiwania obejmują pole, które nie zostało zoptymalizowane, wyszukiwanie może przebiegać wolniej.

- b Wprowadzić warunki, wartości filtrujące oraz operatory (AND, OR) definiujące filtr.

Informacje o korzystaniu z warunków filtrowania są dostępne pod hasłem [Warunki filtrowania - informacje](#) (zob. "[Warunki filtrowania — informacje podstawowe](#)" na stronie 49).

OSTRZEŻENIE: Wprowadzając wartości filtrujące, należy przestrzegać reguł opisanych pod hasłem [Wartości filtrujące - informacje](#) (na stronie 54). W przeciwnym wypadku mogą nie zostać zwrócone właściwe rekordy.

Przykłady

Podmioty: Zamierzając utworzyć filtrowaną listę podmiotów z Kanady, których przychód roczny przekracza 100 000 000,00 \$, należy wypełnić formularz w następujący sposób:

Pole	Warunek	Wartości	
Przychód roczny	Większe niż	100000000	AND
Kraj	Równe	Kanada	

Namiary: Zamierzając utworzyć filtrowaną listę namiarów, z których potencjalny przychód roczny przekracza 100 000 000,00 \$, zaś ocena wynosi A lub B, należy wypełnić formularz w następujący sposób:

Pole	Warunek	Wartości	
Potencjalny przychód	Większe niż	100000	AND
Ocena	Mniejsze niż	C	

- 9 Nacisnąć przycisk "Wykonaj".

Jak przeprowadzić wyszukiwanie zaawansowane wielu typów rekordów?

- 1 Jeżeli pasek czynności jest ukryty, należy go wyświetlić. Informacje na temat wyświetlania i ukrywania paska czynności można znaleźć pod hasłem [Wyświetlanie i ukrywanie paska czynności](#) (zob. "Pokazywanie lub ukrywanie paska czynności" na stronie 32).
- 2 Nacisnąć przycisk "Zaawansowane" na pasku czynności w sekcji "Wyszukaj".
- 3 Na stronie "Wyszukiwanie zaawansowane" wybrać żadaną opcję w następujący sposób:
 - Wybrać opcję "Wszystkie typy rekordów", aby przeszukiwać wszystkie typy rekordów obsługiwane przy wyszukiwaniu słów kluczowych. Wyszukiwanie będzie przebiegać wolniej.
 - Wybrać opcję "Następujące typy rekordów", a następnie zaznaczyć pole wyboru dla każdego typu rekordów, który ma zostać przeszukany.
- 4 W polu "Słowa kluczowe" wprowadzić wyszukiwaną wartość lub pozostawić puste pole, aby wyszukiwać wyłącznie na podstawie podanych dat.

UWAGA: W polu "Słowa kluczowe" nie jest wymagane używanie wieloznacznika (*) dla wartości częściowych, ponieważ jest on automatycznie dodawany na początku i na końcu wprowadzonej wartości. Użycie znaku równości (=) do wyszukiwania ścisłego dopasowania nie jest obsługiwane.
- 5 Jeśli istnieje taka potrzeba, wprowadzić zakres dat (używając czterech cyfr na oznaczenie roku, np. 2010):
 - W przypadku umówionych spotkań data dotyczy daty (godziny) rozpoczęcia.
 - W przypadku zadań data dotyczy terminu.
 - W przypadku możliwości data dotyczy daty zamknięcia.
 - W przypadku wszystkich innych typów rekordów data dotyczy daty utworzenia.
- 6 Nacisnąć przycisk "Wykonaj".

Te wyniki są wyświetlane dla każdego typu rekordu.

WSKAZÓWKA: Jeśli pojawi się komunikat informujący o upływie limitu czasu wyszukiwania, należy uszczegółowić kryteria wyszukiwania i spróbować ponownie. Dodatkowe informacje o optymalizowaniu wyszukiwania i list można znaleźć na stronie internetowej "Szkolenie i asysta". Aby ją otworzyć, należy kliknąć łącze "Szkolenie i asysta" w górnej części strony Oracle CRM On Demand.

Znajdowanie rekordów na stronach list

Poniżej jest zamieszczona procedura odnajdywania rekordów na stronie listy.

Aby znaleźć rekord na stronie listy, należy:

- 1 Kliknąć kartę odpowiadającą typowi szukanego rekordu.

- 2 Na stronie startowej "Rekord" wybrać tę listę filtrowaną, na której powinien znajdować się szukany rekord. Potrzebną listę można także wywołać z sekcji "Ulubione listy" na pasku czynności, o ile jest tam dostępna.
- 3 Na stronie listy można wykonać następujące czynności:
 - Aby wyszukać rekord, użyć wyszukiwania alfabetycznego.
 - Użyć szybkiego filtra, aby znaleźć rekord.
 - Aby przejść do następnej, poprzedniej, pierwszej lub ostatniej strony w ramach listy, należy użyć ikon nawigacji znajdujących się w górnej lub dolnej części strony listy.

Więcej informacji na temat wyszukiwania alfa oraz pól szybkiego filtra można znaleźć pod hasłem [Filtrowanie list](#) (na stronie 94).
- 4 Kliknąć łącze w rekordzie, nad którym chcemy pracować. Otwarta zostanie strona szczegółów tego rekordu.

Wyszukiwanie rekordów w oknach wyszukiwania

Okien wyszukiwania używa się do wyszukiwania i wyboru rekordów, które mają zostać powiązane z bieżącymi rekordami. Zazwyczaj okno wyszukiwania otwiera się poprzez kliknięcie ikony wyszukiwania obok pola. W zależności od typów bieżących rekordów, okna wyszukiwania można także otworzyć przez naciśnięcie przycisku "Dodaj" w niektórych sekcjach informacji powiązanych na stronach szczegółów rekordów. Ponadto jeżeli włączone są inteligentne powiązania, okna wyszukiwania są w pewnych przypadkach otwierane automatycznie.

UWAGA: Więcej informacji na temat wiązania rekordów oraz powiązań inteligentnych można znaleźć pod hasłem [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73).

Wygląd i działanie okien wyszukiwania zależy od następujących czynników:

- **Typ wyszukiwania włączony w firmie.** Typ wyszukiwania wybrany przez administratora firmy (wyszukiwanie słów kluczowych lub ukierunkowane) ma następujący wpływ na okna wyszukiwania:
 - **Włączone wyszukiwanie słów kluczowych.** W oknie wyszukiwania wyświetlane jest pojedyncze pole tekstowe. Można wprowadzić kryteria wyszukiwania i nacisnąć klawisz "Enter" albo nacisnąć przycisk "Wykonaj" w celu uszczegółowienia listy rekordów.
 - **Włączone wyszukiwanie ukierunkowane.** W oknie wyszukiwania wyświetlane są pola wyszukiwania szybkiego filtra. W celu uszczegółowienia listy rekordów należy w tych polach podać kryteria wyszukiwania i nacisnąć klawisz Enter albo przycisk "Wykonaj". Wyświetlane jest także łącze "Zaawansowane". Łącze to działa w podobny sposób do opisanego pod hasłem [Korzystanie z wyszukiwania zaawansowanego](#) (na stronie 60). Jeżeli firma korzysta z rejestrów, wyświetlany jest także selektor rejestru. Selektor rejestru umożliwia zawężenie wyszukiwania do rekordów należących do konkretnego użytkownika lub rejestru. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Korzystanie z selektora rejestru](#) (zob. "Korzystanie z selektora rejestrów" na stronie 68).

Zalecanym typem wyszukiwania jest wyszukiwanie ukierunkowane. Więcej informacji na temat wyszukiwania ukierunkowanego i wyszukiwania słów kluczowych można znaleźć pod hasłami [Wyszukiwanie ukierunkowane - informacje](#) (zob. "Wyszukiwanie ukierunkowane - informacje" na stronie 46) oraz [Wyszukiwanie słów kluczowych - informacje](#) (na stronie 55).

- **Typ powiązania w oknie wyszukiwania.** Okna wyszukiwania mogą być oknami pojedynczego powiązania, gdzie można wybrać jeden rekord, który ma zostać powiązany z bieżącym rekordem. Mogą być również oknami wyszukiwania wielokrotnych powiązań, gdzie można wybrać wiele rekordów, które mają zostać powiązane z bieżącym rekordem.
- **Układy wyszukiwania ustawione przez administratora firmy w odniesieniu do typów rekordów.** Przykład: jeśli do znalezienia rekordu podmiotu, który ma zostać powiązany z rekordem osoby kontaktowej, zostanie użyte okno wyszukiwania, jego wygląd będzie zależał od układu wyszukiwania dot. typu rekordu "Podmiot" określonego w roli użytkownika.

Funkcje okien wyszukiwania kontrolowane przez układy wyszukiwania

Na działanie okien wyszukiwania wpływają układy wyszukiwania ustawione przez administratora firmy i przydzielone do ról użytkowników:

- **Pola szybkiego filtra.** Jeżeli w firmie włączone jest wyszukiwanie ukierunkowane, układ wyszukiwania dot. typu rekordu w roli użytkownika określa sposób użycia pól szybkiego filtra w oknach wyszukiwania:
 - Jeżeli administrator firmy nie udostępnił żadnych pól w układzie wyszukiwania, nie można skorzystać z szybkiego filtra.
 - Można filtrować listę rekordów wyświetlaną w oknie wyszukiwania w odniesieniu do dowolnego z pól udostępnionych przez administratora firmy jako pola w ramach układu wyszukiwania.

Jednak jeżeli kryteria wyszukiwania listy rekordów wyświetlanej w oknie wyszukiwania uwzględniają pole, które nie jest jednym z pól wyszukiwania zdefiniowanych w układzie wyszukiwania, nie można skorzystać z szybkiego filtra. Przykład: w przypadku wyszukiwania rekordu podmiotu można nim objąć predefiniowaną listę "Wszystkie podmioty klientów" dostępną w oknie wyszukiwania. Jednakże polem wyszukiwania na potrzeby listy "Wszystkie podmioty klientów" jest pole "Typ podmiotu". Jeżeli pole "Typ podmiotu" nie jest dostępne jako pole wyszukiwania w roli użytkownika, nie będzie można filtrować listy rekordów w oknie wyszukiwania. Więcej informacji na temat wyboru predefiniowanych list rekordów w oknach wyszukiwania można znaleźć w sekcji "Uszczegółowianie wyszukiwań - listy" w tym temacie.
- **Wstępnie wypełnione listy rekordów.** Jeżeli administrator firmy wybierze w układzie wyszukiwania dot. typu rekordu opcję "Wyświetl wyniki wyszukiwania w przypadku otwarcia okna wyszukiwania", okno wyszukiwania po otwarciu zostanie wypełnione listą rekordów. Jeżeli ta opcja jest wyłączona, po otwarciu okna wyszukiwania nie zostaną wyświetlone żadne rekordy i konieczne będzie określenie kryteriów wyszukiwania, aby znaleźć poszukiwany rekord.
- **Listy elementów zależnych od kontekstu.** Administrator firmy może w układzie wyszukiwania określić, czy listy elementów zależnych od kontekstu (o ile są dostępne) będą się pojawiały przed listami systemowymi i niestandardowymi czy po nich w polu listy *Typ rekordu* w lewym górnym rogu okien wyszukiwania dot. danego typu rekordu. Więcej informacji na temat pola listy *Typ rekordu* można znaleźć w sekcji "Uszczegółowianie wyszukiwań - listy" w tym temacie.
- **Wyświetlane kolumny.** W większości przypadków układ wyszukiwania określa, które pola są wyświetlane jako kolumny na liście rekordów w oknie wyszukiwania. Istnieją jednak pewne prekonfigurowane okna wyszukiwania, na które układ wyszukiwania nie ma wpływu.

Uszczegółowianie wyszukiwań - listy

W lewym górnym rogu okien wyszukiwania znajduje się pole listy *Typ rekordu*, które zawiera nazwę *typu rekordu*, który jest wyszukiwany. Pole to umożliwia ograniczenie wyszukiwania do predefiniowanej listy rekordów. Zestaw predefiniowanych list dostępny w oknie wyszukiwania jest identyczny z zestawem list widniejącym na liście wyboru "Listy" na stronie list dot. danego typu rekordu. Dodatkowo mogą być dostępne pewne listy elementów zależnych od kontekstu, w zależności od typu rekordu. *Listy elementów zależnych od kontekstu* to predefiniowane zestawy rekordów, w przypadku których prawdopodobieństwo, że zawierają poszukiwany rekord, jest największe. Poniżej znajduje się kilka przykładów list elementów zależnych od kontekstu, które mogą być dostępne:

- Jeżeli użytkownik wybierze poprawną wartość w polu "Podmiot" na stronie edycji zadania i otworzy okno wyszukiwania dot. pola "Główna osoba kontaktowa", lista osób kontaktowych dot. powiązanego podmiotu może być dostępna jako lista elementów zależnych od kontekstu.
- Jeżeli użytkownik wybierze poprawną wartość w polu "Osoba kontaktowa" na stronie edycji zadania i otworzy okno wyszukiwania dot. pola "Zlecenie obsługi", lista zleceń obsługi dot. powiązanej osoby kontaktowej może być dostępna jako lista elementów zależnych od kontekstu.
- Jeżeli użytkownik wybierze poprawną wartość w polu "Osoba kontaktowa" na stronie edycji zlecenia obsługi i otworzy okno wyszukiwania dot. pola "Konto finansowe", lista kont finansowych dot. powiązanej osoby kontaktowej może być dostępna jako lista elementów zależnych od kontekstu.
- Jeżeli użytkownik wybierze poprawną wartość w polu "Podmiot" na stronie edycji namiaru i otworzy okno wyszukiwania dot. pola "Konto finansowe", lista kont finansowych dot. powiązanego podmiotu może być dostępna jako lista elementów zależnych od kontekstu.

Wyszukiwanie i wybór rekordu w oknie wyszukiwania

Procedura przedstawia sposób wyszukiwania i wyboru rekordu.

Aby wyszukać i wybrać rekord w oknie wyszukiwania, należy:

- 1 Znaleźć żądany rekord lub rekordy w oknie wyszukiwania, korzystając z podanych niżej sposobów, których wybór zależy od typu rekordu oraz skonfigurowanych przez administratora firmy ustawień funkcji wyszukiwania:
 - W oknie wyszukiwania, w polu listy *Typ rekordu*, wybrać predefiniowaną listę, aby ograniczyć wyszukiwanie do rekordów z tej listy, a następnie nacisnąć przycisk "Wykonaj".
 - Skorzystać z pól szybkiego filtra do filtrowania listy.
 - Jeśli jest włączone wyszukiwanie ukierunkowane, kliknąć łącze "Zaawansowane" w celu przefiltrowania listy, w sposób podobny do omówionego pod hasłem [Korzystanie z wyszukiwania zaawansowanego](#) (na stronie 60).
 - Aby przejść do następnej, poprzedniej, pierwszej lub ostatniej strony w ramach listy, należy użyć ikon nawigacji znajdujących się w górnej lub dolnej części strony listy.

UWAGA: W przypadku niektórych typów rekordów można także nacisnąć przycisk "Nowy", aby utworzyć nowy rekord. Nowy rekord zostanie dodany do listy.
- 2 Wybrać żądane rekordy zgodnie z poniższymi instrukcjami:

- Jeżeli okno wyszukiwania jest oknem pojedynczego powiązania, nacisnąć przycisk "Wybierz" odnoszący się do określonego rekordu.
- Jeżeli okno wyszukiwania jest oknem wielokrotnych powiązań, nacisnąć przycisk "Wybierz" w przypadku każdego z żądanych rekordów. Rekordy są wówczas przenoszone z listy "Dostępne rekordy" na listę "Wybrane rekordy". Po wybraniu wszystkich wymaganych przez użytkownika rekordów nacisnąć przycisk "OK".

UWAGA: Przy użyciu przycisku "Usuń bieżącą wartość" w oknie wyszukiwania można usunąć już wybrane informacje. W ten sposób pole pozostanie puste. Jednak przycisk "Usuń bieżącą wartość" nie jest dostępny, gdy jest włączona funkcja inteligentnych powiązań. Więcej informacji na temat wiązania rekordów oraz inteligentnych powiązań można znaleźć pod hasłem [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73).

Korzystanie z selektora rejestrów

Selektor rejestrów pozwala użytkownikowi zawęzić wyszukiwania do konkretnego rejestru użytkownika lub rejestru niestandardowego. W przypadku tego selektora rejestry niestandardowe nazywane są po prostu rejestrami.

Selektor rejestrów jest wyświetlany w następujących miejscach:

- Sekcja "Wyszukiwanie" na pasku czynności
- Okno wyszukiwania
- Sekcja "Szukaj w" zaawansowanego wyszukiwania
- Strony list
- Karty "Raporty" i "Pulpit informacyjny"

Selektor rejestrów jest wyświetlany, jeśli spełnione są oba poniższe warunki:

- Opcja "Wyświetlanie selektora rejestrów" jest włączona w profilu firmy.
- Typ rekordu jest obsługiwany dla rejestrów.

Informacje o tym, które typy rekordów są obsługiwane dla rejestrów, można znaleźć pod hasłem Zarządzanie rejestrami.

Selektor rejestrów umożliwia ograniczenie wyszukiwania do konkretnego użytkownika lub rejestru. Dlatego selektor ten umożliwia wyświetlanie hierarchii użytkowników oraz hierarchii rejestrów, przy czym "Wszystko" znajduje się na szczycie hierarchii. Można rozwinąć i zwinąć każdy poziom w hierarchii. Większość pracowników widzi tylko hierarchię użytkowników, ponieważ funkcja rejestru niestandardowego nie jest domyślnie włączona.

W przypadku raportów i pulpitu informacyjnego hierarchia rejestrów jest wyświetlana tylko przy wybraniu ustawienia "Widoczność pełna" w opcji "Historyczne obszary zainteresowań" w profilu firmy.

Po wybraniu rejestru i rejestrów podrzędnych są wyświetlane w hierarchii i wszystkie rejestry podrzędne są uwzględniane w wyszukiwaniu.

OSTRZEŻENIE: W celu zachowania optymalnej wydajności rejestry podrzędne należy dołączać, tylko jeśli jest to absolutnie konieczne.

Każdy użytkownik ma zestaw domyślnych rejestrów. Jeśli wybrano "Wszystko", zostaną wybrane wszystkie rejestry odnoszące się do danego użytkownika i ewentualnie jego podwładnych.

W hierarchii "Użytkownik" można wybrać użytkowników, którzy przekazali dostęp do nich danemu użytkownikowi lub innym użytkownikom w organizacji.

Po wybraniu rejestru lub użytkownika i naciśnięciu przycisku OK nazwa rejestru lub użytkownika jest wyświetlana w selektorze rejestrów. Symbol + wskazuje, że w hierarchii wybrano także elementy podrzędne.

Aby kontrolować, które rejestry podrzędne lub których podwładnych uwzględniono w odpowiednich hierarchiach, należy zaznaczyć pole wyboru "Uwzględnij pozycje podrzędne".

UWAGA: Rejestry tworzone automatycznie przy tworzeniu rekordów aktywnych partnerów pojawiają się w selektorze rejestrów tylko w odniesieniu do typu rekordu "Partner".

Kopiowanie rekordów

W przypadku większości typów rekordów nowy rekord można utworzyć przez skopiowanie istniejącego rekordu. W trakcie kopiowania wartości z ustalonych pól rekordu są kopiowane do nowego rekordu. Pola, które są kopiowane do nowego rekordu, określa administrator firmy. Powiązania między rekordem kopiowanym i innymi rekordami nie są jednak kopiowane do nowego rekordu.

Podczas kopiowania rekordu można zmienić wartości, które są kopiowane do nowego rekordu, i wprowadzać wartości w polach, których wartości nie zostały skopiowane z rekordu oryginalnego.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób kopiowania rekordu.

Jak skopiować rekord

- 1 Znaleźć rekord, który ma zostać skopiowany.

Informacje o znajdowaniu rekordów można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie listy danego typu rekordu kliknąć na łączu z nazwą rekordu, który ma zostać skopiowany.

WSKAZÓWKĄ: W przypadku wielu typów rekordów opcja "Kopuj" jest dostępna na stronie listy typów rekordów. Jeśli opcja jest dostępna, można wybrać ją na tej stronie i przejść do kroku 4.

- 3 Na stronie szczegółów rekordu nacisnąć przycisk "Kopuj".

- 4 Na stronie edycji wprowadzić szczegóły nowego rekordu.

Można edytować wartości skopiowane z oryginalnego rekordu i wprowadzać wartości w pustych polach.

- 5 Zapisać nowy rekord.

Uzyskiwanie podglądu rekordów

Jeśli jest włączona funkcja podglądu rekordów, można w wielu miejscach w Oracle CRM On Demand podglądać rekordy z poziomu ich łączy. Dotyczy to m.in. następujących miejsc:

- Moja strona startowa
- Strony startowe rekordów
- Strony list rekordów
- Strony szczegółów rekordów (w tym listy powiązanych rekordów)
- Pasek czynności

Zależnie od ustawienia podglądu rekordów okno podglądu otwiera się, albo po zatrzymaniu wskaźnika na łączy do rekordu, albo po kliknięciu na ikonie podglądu, pojawiającej się po zatrzymaniu wskaźnika na łączy do rekordu. W oknie podglądu pokazywana jest pierwsza sekcja strony szczegółów rekordu.

Ustawienia podglądu rekordów mogą być określane na poziomie firmowym oraz przez użytkowników. Ustawienia indywidualne są nadrzędne wobec ustawień firmowych.

Więcej informacji o ustawianiu własnego trybu podglądu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Ustawianie swojego domyślnego trybu podglądu rekordów](#) (na stronie 734). Więcej informacji o ustawianiu trybu podglądu rekordów na poziomie firmowym jest dostępnych pod hasłem Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych

Jak podejrzeć rekord

- Zatrzymać wskaźnik na łączy do rekordu.
 - Jeśli ustawiona jest opcja podglądu rekordów "Wskazanie łączy", to okno podglądu otwiera się automatycznie.
 - Jeśli ustawiona jest opcja podglądu rekordów "Kliknięcie na ikonie podglądu", to po zatrzymaniu wskaźnika na łączy pojawia się ikona. Kliknięcie na tej ikonie powoduje otwarcie okna podglądu.

UWAGA: Przy otwartym oknie podglądu nie można używać funkcji edycji miejscowej oraz centrum wiadomości.

Jak zamknąć okno podglądu rekordu

- Kliknąć na ikonie X okna podglądu lub na stronie za oknem podglądu.

UWAGA: Przesunięcie wskaźnika nad dowolnym elementem interfejsu użytkownika (z wyjątkiem okna podglądu, łączy rekordu i ikony podglądu) powoduje automatyczne zamknięcie okna podglądu po 2 sekundach.

Blokowanie rekordów - informacje

W przypadku określonych typów rekordów administrator firmy może skonfigurować procesy ograniczające czynności, które można podejmować względem rekordu, jeżeli pole w rekordzie ma określoną wartość. Ograniczanie podejmowania określonych czynności przez użytkowników w ten sposób określa się jako

blokowanie rekordów. Jeżeli rekord jest zablokowany przez proces, aplikacja Oracle CRM On Demand uniemożliwia wykonanie czynności niedozwolonych przez proces. Próba wykonania takich czynności może spowodować wyświetlenie komunikatu o błędzie.

W zależności od sposobu skonfigurowania procesów blokowania rekordów przez administratora firmy, mogą one ograniczać czynności użytkowników w następujący sposób:

- **Czynności na poziomie rekordów.** Procesy blokowania rekordów mogą uniemożliwić użytkownikowi wykonanie następujących czynności względem zablokowanego rekordu:
 - Zaktualizowanie rekordu.
 - Skasowanie rekordu.
 - Usunięcie rekordu z relacji z innym rekordem, jeżeli spowodowałoby to jego skasowanie w aplikacji Oracle CRM On Demand. Jeżeli jednak usunięcie rekordu z relacji nie skutkowałoby jego skasowaniem w aplikacji Oracle CRM On Demand, można go usunąć, nawet jeśli włączono zapobieganie kasowaniu rekordu.

Przykład: administrator firmy może skonfigurować proces dot. typu rekordu "Rozwiązanie". Proces ten może zapobiegać kasowaniu rozwiązań o statusie "Zatwierdzone" lub aktualizacji rozwiązań o statusie "Nieaktualne" itd.
 - **Czynności na poziomie powiązanych rekordów.** Jeżeli rekord nadrzędny jest zablokowany, procesy blokowania rekordów mogą uniemożliwić użytkownikowi wykonanie następujących czynności względem danego typu powiązanych rekordów:
 - Utworzenie nowego rekordu typu powiązanego z poziomym rekordem nadrzędnym.
 - Aktualizowanie rekordów typu powiązanego będących rekordami podrzędnymi wobec rekordu nadrzędnego. W takim przypadku nie można aktualizować powiązanych rekordów z żadnego miejsca w aplikacji Oracle CRM On Demand tak długo, jak rekord nadrzędny jest zablokowany.
 - Dodawanie istniejącego rekordu typu powiązanego do rekordu nadrzędnego.

Przykład: utworzenie powiązań rekordów osób kontaktowych z zadaniem może okazać się niemożliwe, jeżeli zadanie ma status "Ukończone".
 - **Czynności na poziomie pól.** Procesy blokowania rekordów mogą uniemożliwić użytkownikowi aktualizację pewnych pól w rekordach, które mają określoną wartość. Oznacza to częściowe zablokowanie takich rekordów.
- Przykład: jeżeli firma korzysta ze współużytkowanych adresów, niedozwolona może być aktualizacja pól linii adresu 1, 2 i 3, województwa, kodu pocztowego i kraju, jeżeli adres ma status "Zatwierdzone". Użytkownik może natomiast w dalszym ciągu aktualizować wszelkie pola niestandardowe w rekordzie adresu.

Więcej informacji na temat konfigurowania procesów blokowania rekordów można znaleźć pod hasłem *Administrowanie procesami*.

Aktualizowanie szczegółów rekordów

Na ogół użytkownik może aktualizować informacje w rekordzie, jeśli jest jego właścicielem, jest kierownikiem właściciela rekordu lub właściciel udzieli mu prawa dostępu do edycji dla rekordu. Jednak administrator firmy może zmienić poziomy dostępu, ograniczając lub poszerzając prawa dostępu użytkownika do rekordów.

Ponadto w przypadku rekordów rozwiązań rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Publikowanie rozwiązań".

Rekordy można aktualizować następującymi metodami:

- Miejscowa edycja pól na stronach listy i szczegółów.

Administrator firmy może włączyć lub wyłączyć edycję miejscową w profilu firmy. Domyślnie edycja miejscowa jest włączona.

UWAGA: Czasami w trakcie miejscowej edycji pola może pojawić się monit o przejście do strony "Edycja" w celu dokończenia edycji. Ten monit jest wyświetlany, jeśli użytkownik musi zmodyfikować więcej pól lub jeśli z polem edytowanym miejscowo jest związany jakiś proces biznesowy.

- Zaktualizowanie rekordu na stronie "Edycja".

Stronę "Edycja" można otworzyć, klikając na łączu "Edytuj" dla rekordu na stronie "Lista" lub naciskając przycisk "Edytuj" dla rekordu na stronie szczegółów.

- Przez importowanie rekordów:

- Używając asystenta importu do zaimportowania danych rekordów z zewnętrznych plików wartości rozdzielonych przecinkami (CSV), jeśli roli użytkownika przypisano uprawnienie importu osobistego
- Używając narzędzia klienta Oracle Data Loader On Demand
- Używając usług internetowych do zsynchronizowania rekordów z innymi aplikacjami

Typ rekordów, które można importować, zależy od uprawnień przypisanych do roli użytkownika. Więcej informacji dotyczących importowania rekordów z zewnętrznych plików CSV i innych źródeł zewnętrznych można znaleźć pod hasłem Narzędzia importu i eksportu.

Można również edytować pola w rekordach powiązanych na stronie szczegółów rekordu głównego (jeśli jest włączona edycja miejscowa). Informacje dotyczące aktualizowania pól w rekordach powiązanych są dostępne pod hasłem [Aktualizowanie rekordów powiązanych z poziomem rekordów głównych](#) (zob. "[Aktualizowanie powiązanych rekordów z głównych rekordów](#)" na stronie 81).

UWAGA: Funkcji edycji miejscowej nie można używać przy otwartym oknie podglądu ani podczas korzystania z centrum wiadomości.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób miejscowego aktualizowania pól na stronach listy, w sekcjach informacji powiązanych i stronach szczegółów rekordów. Aby była możliwa aktualizacja miejscowa, musi być włączona edycja miejscowa.

Jak zaktualizować pola miejscowo

- 1 Na stronie pełnej listy rekordu lub stronie szczegółów rekordu zatrzymać wskaźnik myszy na polu, które ma zostać zaktualizowane.

Na prawo od pola zostanie wyświetlona ikona edycji. W zależności od typu pola pojawiają się różne ikony. Na stronie szczegółów, jeśli pole jest tylko do odczytu, zatrzymanie wskaźnika myszy na polu nie powoduje wyświetlenia żadnych informacji. Po kliknięciu na polu również nic się nie dzieje. Na stronie pełnej listy, jeśli pole jest tylko do odczytu, zatrzymanie wskaźnika myszy na polu powoduje wyświetlenie informacji. Ponadto kliknięcie na polu tylko do odczytu powoduje wyświetlenie edytora miejscowego tylko do odczytu.

- 2 Kliknąć na ikonie edycji lub na polu, aby włączyć tryb edycji lub edycji miejscowej.

W przypadku niektórych pól kliknięcie na polu odnosi inny skutek niż kliknięcie na ikonie edycji. Na przykład kliknięcie na polu "Telefon" powoduje wyświetlenie edytora "Tekst", który umożliwia bezpośrednie wprowadzenie numeru telefonu. Kliknięcie na ikonie edycji powoduje wyświetlenie edytora "Telefon", który umożliwia osobne określenie kodu kraju, numeru kierunkowego, numeru telefonu i numeru wewnętrznego.

- 3 Zaktualizować wartość w polu.
- 4 Kliknąć na ikonie z symbolem zielonego znacznika lub nacisnąć klawisz Enter, aby zapisać zmiany.
Aby anulować zmiany, kliknąć na ikonie z czerwonym symbolem X lub nacisnąć klawisz Esc.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób zaktualizowania szczegółów rekordu na stronie "Edycja".

Jak zaktualizować szczegóły rekordu na stronie "Edycja"

- 1 Na stronie "Lista" rekordu kliknąć na ikonie edycji dla rekordu. Ewentualnie na stronie szczegółów nacisnąć przycisk "Edytuj" znajdujący się na pasku tytułu.
- 2 Na stronie edycji rekordu zaktualizować wymagane informacje.
- 3 Zapisywanie rekordu:
 - Aby zapisać rekord i otworzyć stronę szczegółów rekordu (na której można powiązać informacje z tym rekordem), nacisnąć przycisk "Zapisz".
 - Aby zapisać rekord i otworzyć stronę "Edycja" (na której można utworzyć inny rekord), nacisnąć przycisk "Zapisz i nowy".

Wiązanie rekordów z wybranym rekordem

W Oracle CRM On Demand można powiązać jeden rekord z innym. Wiązanie rekordów daje dostęp do wszystkich powiązanych informacji z wyświetlanych rekordów. Można na przykład wyświetlić pełny widok informacji o kliencie przez powiązanie osób kontaktowych, możliwości i działań z rekordem podmiotu.

Wiązanie kojarzy rekordy ze sobą, dzięki czemu użytkownik i inne osoby z uprawnieniami dostępu do rekordu mają pełny przegląd informacji.

Powiązania pojedyncze i wielokrotne - informacje

Okien wyszukiwania używa się do wyszukiwania i wyboru istniejących rekordów, które użytkownik chce powiązać z bieżącym rekordem. Okna wyszukiwania są albo oknami powiązania pojedynczego, w których można wybrać jeden rekord, albo oknami powiązania wielokrotnego, w których można wybrać wiele rekordów, które mają zostać powiązane z bieżącym. Przykładowo można powiązać osoby kontaktowe z zadaniem na następujące sposoby:

- Na stronie szczegółów zadania, jeżeli użytkownik chce dodać główną osobę kontaktową do zadania, należy kliknąć ikonę wyszukiwania w polu "Główna osoba kontaktowa". W takim przypadku otwarte zostanie okno wyszukiwania pojedynczego powiązania, w którym można będzie wybrać pojedynczą osobę kontaktową jako główną dla danego zadania.

- Zadanie można powiązać z wieloma osobami kontaktowymi w sekcji powiązanych informacji "Osoby kontaktowe" na stronie szczegółów zadania. W takim przypadku należy nacisnąć przycisk "Dodaj" w sekcji powiązanych informacji "Osoby kontaktowe". Otwarte zostanie okno wyszukiwania powiązania wielokrotnego, w którym można wybrać jedną lub większą liczbę osób kontaktowych dla danego zadania.
- Jeżeli administrator firmy doda pole "Osoba kontaktowa" do strony szczegółów zadania, możliwe będzie powiązanie wielu osób kontaktowych z tym zadaniem poprzez kliknięcie ikony wyszukiwania w tym polu. Otwarte zostanie okno wyszukiwania powiązania wielokrotnego, w którym można wybrać wiele osób kontaktowych. Wybrane osoby kontaktowe są wyświetlane na liście w polu "Osoba kontaktowa", a także w sekcji powiązanych informacji "Osoby kontaktowe" na stronie szczegółów zadania.

Powiązania inteligentne

Administrator firmy określa, czy powiązania inteligentne są dostępne podczas wiązania rekordów.

UWAGA: Powiązania inteligentne mają zastosowanie, gdy dostępne są okna wyszukiwania pojedynczego powiązania. W przypadku okien wyszukiwania powiązań wielokrotnych powiązania inteligentne nie są dostępne.

Powiązania inteligentne umożliwiają wpisanie części lub całości nazwy rekordu, który użytkownik chce powiązać z głównym rekordem, po czym odpowiedni rekord zostanie znaleziony przez aplikację Oracle CRM On Demand. Po wpisaniu całości lub części nazwy rekordu i zapisaniu zmian aplikacja Oracle CRM On Demand spróbuje rozstrzygnąć powiązanie. Jeżeli Oracle CRM On Demand znajdzie unikatowe dopasowanie, zostanie ono użyte, po czym zmiany zostaną zapisane. Jeżeli Oracle CRM On Demand nie znajdzie dopasowania lub znajdzie wiele potencjalnych dopasowań, wyświetlone zostanie okno wyszukiwania, w którym będzie można przeprowadzić dodatkowe wyszukiwania i wybrać odpowiedni rekord. Administrator firmy może uaktywnić powiązania inteligentne, włączając opcję "Włączone automatyczne rozstrzyganie" w układzie wyszukiwania danego typu rekordu.

Przykładowo, w przypadku wiązania podmiotu z zadaniem, można wpisać nazwę podmiotu w odpowiednim polu na stronie szczegółów zadania. Po zapisaniu zmian aplikacja Oracle CRM On Demand przeprowadzi wyszukiwanie dopasowań podmiotów. Jeżeli Oracle CRM On Demand znajdzie unikatowe dopasowanie podmiotu, zostanie ono użyte. Jeżeli Oracle CRM On Demand nie znajdzie pasującego podmiotu lub znajdzie wiele potencjalnych dopasowań podmiotów, otwarte zostanie okno wyszukiwania. W tym oknie będzie można przeprowadzić dodatkowe wyszukiwania i wybrać odpowiedni podmiot.

Jeżeli powiązania inteligentne nie są włączone lub użytkownik nie zna nazwy rekordu, który chce powiązać z bieżącym rekordem, należy kliknąć ikonę wyszukiwania obok pola, aby otworzyć okno wyszukiwania. W oknie tym można szukać rekordu, który użytkownik chce powiązać z bieżącym rekordem.

Wstępnie wypełnione okna wyszukiwania

W zależności od tego, jak administrator firmy skonfiguruje układ wyszukiwania typu rekordu dla danej roli użytkownika, okno wyszukiwania tego typu rekordu może zostać wypełnione rekordami w momencie otwarcia. Jeżeli okno wyszukiwania nie zostanie wypełnione rekordami, należy wybrać listę, którą użytkownik chce przeszukać, i nacisnąć przycisk "Wykonaj", aby przejrzeć rekordy na tej liście. Więcej informacji na temat korzystania z okien wyszukiwania można znaleźć pod hasłem [Wyszukiwanie rekordów w oknach wyszukiwania](#) (na stronie 65).

Wiązanie nowych rekordów z istniejącymi

W zależności od typu bieżącego rekordu, na stronie szczegółów rekordu można wykonać jedną lub obie poniższe czynności:

- Powiązać istniejący rekord z głównym rekordem.
- Utworzyć nowe rekordy, które będą automatycznie powiązane z głównym rekordem.

Nowe rekordy są dodawane do bazy danych w momencie ich powiązania z wybranym rekordem. Na przykład działanie utworzone na stronie szczegółów zamiaru zostaje powiązane z zamiarem, a następnie pojawia się na stronach działań.

UWAGA: Niektóre pola rekordów powiązanych można również edytować z poziomu strony szczegółów rekordu głównego (jeśli jest włączona edycja miejscowa). Informacje dotyczące edytowania rekordów powiązanych z poziomem rekordów głównych są dostępne pod hasłem [Aktualizowanie rekordów powiązanych z poziomem rekordów głównych](#) (zob. "[Aktualizowanie powiązanych rekordów z głównych rekordów](#)" na stronie 81).

W poniższej procedurze przedstawiono jak połączyć co najmniej jeden rekord z wybranym rekordem w sekcji powiązanych informacji na stronie szczegółów rekordu.

Jak powiązać istniejący rekord z wybranym rekordem

- 1 Wybrać rekord główny.

Informacje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie szczegółów rekordu przejść do odpowiedniej sekcji informacji powiązanych i nacisnąć przycisk "Dodaj".

W zależności od typów rekordów, które mają zostać powiązane, otwarte zostanie okno wyszukiwania powiązań wielokrotnych lub strona listy.

- 3 Wykonać jedną z następujących czynności:

- W oknie wyszukiwania powiązań wielokrotnych kliknąć opcję "Wybór" dla każdego rekordu, który użytkownik chce powiązać z głównym rekordem, i nacisnąć przycisk "OK".
- Na stronie listy kliknąć ikonę wyszukiwania obok pola, aby otworzyć okno wyszukiwania, a następnie kliknąć "Wybór" dla rekordu, który ma zostać powiązany z głównym rekordem.

W poniższej procedurze przedstawiono, jak utworzyć nowy rekord i powiązać go z wybranym rekordem.

UWAGA: W zależności od typów rekordów, z którymi użytkownik pracuje, utworzenie nowego rekordu powiązanego z wybranym rekordem może nie być możliwe.

Jak utworzyć rekord i powiązać go z wybranym rekordem

- 1 Wybrać rekord główny.

Informacje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie szczegółów rekordu przejść do odpowiedniej sekcji informacji powiązanych i nacisnąć przycisk "Nowy".

UWAGA: W niektórych przypadkach przycisk "Nowy" nie jest dostępny w sekcji informacji powiązanych. W takiej sytuacji należy nacisnąć przycisk "Dodaj", a następnie przycisk "Nowy" w oknie wyszukiwania, aby otworzyć formularz służący do tworzenia nowego rekordu.

- 3 Na stronie edycji należy utworzyć nowy rekord i zapisać go.

Nowy rekord zostanie automatycznie powiązany z głównym rekordem.

W poniższej procedurze przedstawiono, jak usunąć lub skasować powiązany rekord z sekcji informacji powiązanych na stronie szczegółów rekordu.

Jak usunąć lub skasować powiązany rekord

- 1 Wybrać rekord główny.

Informacje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie szczegółów rekordu przejść do odpowiedniej sekcji informacji powiązanych.

- 3 W wierszu rekordu, który ma zostać usunięty lub skasowany, z menu na poziomie rekordu wybrać jedną z poniższych opcji:

- **Usuwanie.** Powoduje usunięcie powiązania między rekordami bez kasowania żadnego z nich.
- **Kasowanie.** Powoduje skasowanie powiązanego rekordu. Skasowany rekord jest przenoszony na stronę "Pozycje skasowane" i po upływie 30 dni jest trwale usuwany z bazy danych.

UWAGA: W przypadku, gdy okna wyszukiwania powiązań wielokrotnych są dostępne, możliwe jest usuwanie powiązanych rekordów poprzez kliknięcie opcji usuwania dla każdego z powiązanych rekordów w oknie wyszukiwania powiązań wielokrotnych.

Przykłady typów rekordów wiązanych z innymi typami rekordów

Poniższa tabela przedstawia niektóre typy rekordów, które można powiązać z innymi rekordami w aplikacji Oracle CRM On Demand. W kolumnie "Informacje" podano instrukcje dotyczące powiązania typu rekordu ze strony szczegółów rekordu głównego.

Typy rekordów, które można powiązać z wybranym rekordem, zależą od typu rekordu, nad którym pracuje użytkownik, a także od dostosowań dokonanych w aplikacji Oracle CRM On Demand przez użytkownika lub jego kierowników. Ponadto w określonych wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand, na przykład Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management, lub w wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand dla konkretnych branż istnieje możliwość powiązania dodatkowych typów rekordów.

Typ rekordu	Informacje
Podmiot	W aplikacji standardowej sekcja "Podmioty" jest dostępna na stronach szczegółów rekordów osób kontaktowych. Może

Typ rekordu	Informacje
	<p>zaistnieć konieczność dodania tej sekcji do swojego układu:</p> <p>Aby powiązać istniejący podmiot i śledzić rolę, jaką pełni w stosunku do osoby kontaktowej, należy nacisnąć przycisk "Dodaj". Na stronie "Dodawanie podmiotu" należy wybrać podmiot i rolę, jaką odgrywa on w stosunku do osoby kontaktowej, a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz". Jeśli żądany podmiot nie istnieje, można go dodać, naciskając przycisk "Nowy" w oknie "Wyszukiwanie". Opis pól można znaleźć pod hasłem Pola podmiotu (na stronie 228).</p> <p>Jeśli podmiot pełni więcej niż jedną rolę, należy w odpowiednim wierszu nacisnąć przycisk "Edytuj rolę", wybrać rolę i zapisać rekord.</p>
Partnerzy podmiotu	<p>W aplikacji standardowej sekcja "Partnerzy podmiotu" jest dostępna na stronach szczegółów rekordów podmiotów. Może zaistnieć konieczność dodania tej sekcji do swojego układu:</p> <p>Aby powiązać podmiot i śledzić go jako swojego partnera w przypadku danego rekordu, należy nacisnąć przycisk "Dodaj". Następnie należy wprowadzić wymagane informacje w formularzu "Edycja" i zapisać rekord. Opisy pól są dostępne pod hasłem Śledzenie partnerów i konkurentów podmiotów (na stronie 222).</p>
Powiązania podmiotu	Zob. Śledzenie relacji między podmiotami (na stronie 218).
Zespół ds. podmiotu	Zob. Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 101).
Kampanie	<p>Tylko z rekordów osób kontaktowych:</p> <p>Aby powiązać kampanię, należy nacisnąć przycisk "Dodaj", wybrać kampanię i zapisać rekord. Opis pól można znaleźć pod hasłem Pola kampanii (na stronie 181).</p>
Konkurenci	<p>W aplikacji standardowej sekcja "Konkurenci" występuje na stronach szczegółów rekordów podmiotów i możliwości:</p> <p>Aby powiązać podmiot i śledzić go jako swojego konkurenta dla danego rekordu, należy nacisnąć przycisk "Dodaj". Następnie należy wprowadzić wymagane informacje w formularzu "Edycja" i zapisać rekord. Opisy pól są dostępne pod hasłem Śledzenie partnerów i konkurentów podmiotów (na stronie 222).</p>

Typ rekordu	Informacje
Osoby kontaktowe	<p>W aplikacji standardowej sekcja "Osoby kontaktowe" jest dostępna w przypadku rekordów działań (zadań i umówionych spotkań). Może zaistnieć konieczność dodania tej sekcji do swojego układu:</p> <p>Aby powiązać główną osobę kontaktową, należy nacisnąć przycisk "Edytuj" i powiązać osobę kontaktową. Aby powiązać dodatkowe osoby kontaktowe, należy przejść do sekcji "Osoby kontaktowe", nacisnąć przycisk "Dodaj" i powiązać rekordy osób kontaktowych.</p> <p>W aplikacji standardowej sekcja "Osoby kontaktowe" występuje na stronach szczegółów rekordów podmiotów:</p> <p>Aby powiązać nową osobę kontaktową, należy kliknąć na łączu "Nowa", wprowadzić wymagane informacje w formularzu "Edycja" i zapisać rekord.</p> <p>Aby powiązać istniejącą osobę kontaktową, należy nacisnąć przycisk "Dodaj". Na stronie "Lista osób kontaktowych" należy wybrać osobę kontaktową i nacisnąć przycisk "Zapisz". Jeśli żądana osoba kontaktowa nie istnieje, można ją dodać, naciskając przycisk "Nowa" w oknie "Wyszukiwanie". Opisy pól są dostępne pod hasłem Pola osoby kontaktowej (na stronie 245).</p> <p>W aplikacji standardowej sekcja "Osoby kontaktowe" występuje na stronach szczegółów rekordów możliwości:</p> <p>Aby powiązać istniejącą osobę kontaktową z rekordem możliwości, należy nacisnąć przycisk "Dodaj". W formularzu "Lista osób kontaktowych" należy zdefiniować rolę osoby kontaktowej przy zakupie i nacisnąć przycisk "Zapisz". Jeśli osoba kontaktowa, która ma być dodana, nie istnieje, można ją dodać, naciskając w oknie wyszukiwania przycisk "Nowe". Opisy pól znajdują się pod hasłem Pola osoby kontaktowej (na stronie 245).</p> <p>Rolę przy zakupie trzeba wybrać, aby określić obowiązki osoby kontaktowej w firmie oraz wpływ tej osoby na podejmowanie decyzji o zakupach. Rola przy zakupie ma podstawowe znaczenie dla analizy ról kluczowych i zrozumienia polityki sprzedaży.</p> <p>UWAGA: Można powiązać tę samą osobę kontaktową z kilkoma możliwościami lub kilka osób kontaktowych z tą samą możliwością.</p>
Powiązania osoby kontaktowej	Zob. Śledzenie relacji między osobami kontaktowymi (na stronie 240).
Zespół osoby kontaktowej	<p>Tylko z rekordów osób kontaktowych:</p> <p>Aby rekord osoby kontaktowej był widoczny dla innych pracowników, należy nacisnąć przycisk "Dodaj użytkowników". W oknie "Dodawanie użytkownika zespołu ds. osoby kontaktowej" należy wybrać nazwę użytkownika i jego prawa dostępu do rekordu (w polu "Dostęp do osoby kontaktowej"), a następnie zapisać wprowadzone zmiany. Więcej informacji o współużytkowaniu rekordów znajduje się pod</p>

Typ rekordu	Informacje
	hasłem Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 101).
Namiary	<p>W aplikacji standardowej sekcja "Namiary" występuje na stronach szczegółów rekordów kampanii:</p> <p>Aby powiązać nowy namiar, należy kliknąć na łączu "Nowy", wprowadzić wymagane informacje w formularzu "Edycja namiaru" i zapisać rekord. Opisy pól są dostępne pod hasłem Pola namiarów (zob. "Pola namiaru" na stronie 199).</p>
Uwagi	<p>W aplikacji standardowej sekcja "Uwagi" występuje na stronach szczegółów w przypadku typów rekordów obsługujących funkcję uwag:</p> <p>Aby powiązać nową uwagę, należy kliknąć na łączu "Nowa", wprowadzić wymagane informacje w formularzu "Uwaga" rekordu i zapisać rekord. Opisy pól są dostępne pod hasłem Dodawanie uwag (na stronie 106).</p>
Otwarte działania	<p>W aplikacji standardowej sekcja ta występuje na stronach szczegółów większości rekordów:</p> <p>Aby powiązać nowe umówione spotkanie lub zadanie, należy nacisnąć przycisk "Nowe umówione spotkanie" lub "Nowe zadanie" na pasku tytułu, wprowadzić wymagane informacje w formularzu "Edycja" i zapisać rekord. Opisy pól są dostępne pod hasłem Pola działań (zob. "Pola działań" na stronie 168).</p> <p>Z wybranym rekordem można powiązać kilka działań. Jeśli z działaniem jest związany czas, pojawia się ono na liście działań w kalendarzu.</p> <p>Użytkownicy, którzy mogą wyświetlać wybrany rekord, mogą również wyświetlać działania powiązane z tym rekordem, w tym działania należące do innych osób lub przydzielone innym osobom. Informacje o pracy z listami działań znajdują się pod hasłem Praca z listami działań (na stronie 146).</p>
Możliwości	<p>Aby powiązać nową możliwość, należy kliknąć na łączu "Nowa", wprowadzić wymagane informacje w formularzu "Edycja możliwości" i zapisać rekord. Opisy pól są dostępne pod hasłem Pola możliwości (na stronie 269).</p> <p>UWAGA: Aby powiązać możliwość z namiarem, należy przekształcić namiar powiązany z kampanią w możliwość. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Przekształcanie namiarów w podmioty, osoby kontaktowe, rejestracje transakcji lub możliwości (na stronie 194).</p>

Typ rekordu	Informacje
Partnerzy możliwości	<p>W aplikacji standardowej sekcja "Partnerzy możliwości" występuje na stronach szczegółów rekordów możliwości:</p> <p>Aby powiązać podmiot i śledzić go jako swojego partnera w przypadku danego rekordu, należy nacisnąć przycisk "Dodaj". Następnie należy wprowadzić wymagane informacje w formularzu "Edycja" i zapisać rekord. Opisy pól są dostępne pod hasłem Śledzenie partnerów i konkurentów możliwości (na stronie 256).</p>
Rekomendacja	<p>Zob. Dodawanie rekomendacji (na stronie 242).</p>
Powiązane rozwiązania	<p>W aplikacji standardowej sekcja "Powiązane rozwiązania" występuje na stronach szczegółów rekordów rozwiązań:</p> <p>Aby dodać rozwiązanie, należy nacisnąć przycisk "Dodaj rozwiązanie" i wybrać istniejące rozwiązanie w oknie "Wyszukiwanie". Można dodać dowolną liczbę rozwiązań. Rozwiązania można wiązać ze sobą nawzajem, jeśli mają wspólne informacje pokrewne lub dotyczą pokrewnego tematu. Aby utworzyć nowe rozwiązanie, należy nacisnąć przycisk "Nowe", wprowadzić wymagane informacje i zapisać rekord.</p> <p>UWAGA: Powiązane zlecenia obsługi można przeglądać z poziomu strony szczegółów rozwiązania, ale trzeba je wiązać za pomocą strony szczegółów zlecenia obsługi.</p>
Zlecenia obsługi	<p>W aplikacji standardowej sekcja "Zlecenia obsługi" występuje na stronach szczegółów rekordów podmiotów i osób kontaktowych:</p> <p>Aby powiązać nowe zlecenie obsługi, należy kliknąć łącze "Nowe", wprowadzić wymagane informacje w formularzu "Edycja zlecenia obsługi" i zapisać rekord. Opisy pól są dostępne pod hasłem Pola zlecenia obsługi (na stronie 341).</p>
Rozwiązania	<p>W aplikacji standardowej sekcja "Rozwiązania" występuje na stronach szczegółów rekordów zleceń obsługi:</p> <p>Aby powiązać rozwiązanie, należy nacisnąć przycisk "Dodaj". W oknie "Wyszukiwanie" można kliknąć łącze "ID rozwiązania", aby powiązać istniejące rozwiązanie, lub łącze "Nowe", aby utworzyć nowe rozwiązanie. Opisy pól są dostępne pod hasłem Pola rozwiązania (na stronie 350).</p> <p>WSKAZÓWKA: Przed utworzeniem nowych rozwiązań należy sprawdzić na stronie "Lista rozwiązań", czy dane rozwiązanie nie oczekuje na opublikowanie przez kierownika. W oknie "Wyszukiwanie" wyświetlane są wyłącznie rozwiązania oznaczone jako "Opublikowane", o statusie "Zatwierdzone".</p>

Typ rekordu	Informacje
Zespół	<p>W aplikacji standardowej sekcja "Zespół" domyślnie nie występuje na żadnej stronie szczegółów rekordów, ale administrator firmy może dodać tę sekcję do określonych typów rekordów:</p> <p>Aby ten rekord był widoczny dla innych pracowników, należy nacisnąć przycisk "Dodaj użytkowników" i w oknie "Dodawanie użytkowników zespołu" wybrać nazwę użytkownika.</p> <p>UWAGA: Jeśli właściciel rekordu należy do grupy (zdefiniowanej przez administratora firmy), członkowie grupy automatycznie pojawiają się w sekcji "Zespół - informacje powiązane".</p> <p>Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 101).</p>
Użytkownik	<p>W aplikacji standardowej sekcja "Użytkownik" domyślnie nie występuje na żadnej stronie szczegółów rekordów, ale administrator firmy może dodać tę sekcję do określonych typów rekordów:</p> <p>Aby śledzić innego pracownika zaangażowanego w dane zadanie, należy nacisnąć przycisk "Dodaj" w sekcji "Użytkownicy" na stronie szczegółów zadań. W oknie "Wyszukiwanie" należy wybraćżądanego użytkownika.</p> <p>UWAGA: Inaczej niż w przypadku funkcji "Zespół", jeśli właściciel rekordu należy do grupy (zdefiniowanej przez administratora firmy), członkowie grupy nie pojawiają się automatycznie w sekcji "Użytkownik — informacje powiązane". Lista "Użytkownik" nie wpływa na widoczność rekordów; służy ona wyłącznie do celów śledzenia.</p>

Aktualizowanie powiązanych rekordów z głównych rekordów

Pola w powiązanym rekordzie można aktualizować z rekordu głównego w następujący sposób:

- Edytując pola powiązanego rekordu bezpośrednio na stronie szczegółów rekordu głównego (o ile jest włączona funkcja edycji miejscowej).

W większości przypadków pola powiązanych rekordów można edytować ze strony szczegółów rekordu głównego. Ze strony szczegółów rekordu głównego nie można jednak edytować następujących typów pól w powiązanych rekordach:

- Pola, które nie są wyświetlane na stronie szczegółów powiązanego rekordu
- Obliczane pola, na przykład "Imię i nazwisko"
- Pola, które na stronie edycji powiązanego rekordu są polami tylko do odczytu

Ponadto, jeśli ten sam rekord może się pojawiać dla więcej niż jednego rekordu głównego, można edytować pola stanowiące element relacji. Nie można jednak edytować pól, które należą wyłącznie do powiązanego rekordu. Na przykład w przypadku powiązanej z rekordem podmiotu liście zespołu ds. podmiotu można edytować pole "Rola w zespole", ponieważ to pole stanowi element relacji między podmiotem a członkiem zespołu. Nie można jednak edytować pól "Nazwisko" ani "Imię", ponieważ należą one do rekordu użytkownika będącego członkiem zespołu.

- Otwierając — ze strony szczegółów rekordu głównego — stronę edytowania powiązanego rekordu i aktualizując na niej pola.

W poniższej procedurze przedstawiono, jak na stronie szczegółów rekordu głównego zaktualizować powiązany rekord.

Jak na stronie szczegółów rekordu głównego zaktualizować powiązany rekord

- Przewinąć stronę szczegółów rekordu głównego do odpowiedniej sekcji i odpowiednio zmodyfikować pola.

UWAGA: Jeśli przewidziany do edycji rekord nie jest wyświetlany na stronie, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę", aby wyświetlić wszystkie powiązane rekordy danego typu, po czym edytować pola rekordu na stronie listy.

Więcej informacji dotyczących miejscowej edycji pól jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

W poniższej procedurze przedstawiono, jak ze strony szczegółów rekordu głównego otworzyć powiązany rekord.

Jak ze strony szczegółów rekordu głównego otworzyć powiązany rekord

- 1 Przewinąć stronę szczegółów rekordu głównego do odpowiedniej sekcji.
- 2 Kliknąć na łączu "Edytuj" rekordu (jeśli jest dostępne) albo na nazwie powiązanego rekordu stanowiącej łącze.

UWAGA: Jeśli przewidziany do edycji rekord nie jest wyświetlany na stronie, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę", aby wyświetlić wszystkie powiązane rekordy danego typu.

- 3 Gdy zostanie otwarta strona edycji lub szczegółów powiązanego rekordu, zaktualizować jego szczegóły.

Więcej informacji dotyczących aktualizowania szczegółów rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

Strona "Ulubione rekordy"

Na stronie "Ulubione rekordy" wyświetlane są ulubione rekordy użytkownika. Aby uzyskać dostęp do strony "Ulubione rekordy", należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę" w sekcji "Ulubione rekordy" na pasku czynności. Można posiadać do 100 ulubionych rekordów.

UWAGA: W przypadku gdy istnieje już 100 ulubionych rekordów i dodany zostanie kolejny rekord, wtedy ten rekord, który znajduje się wśród ulubionych najdłużej, zostanie usunięty z ulubionych, aby umożliwić dodanie nowego rekordu.

Na stronie "Ulubione rekordy" można wykonywać zadania przedstawione w poniższej tabeli.

Aby...	Należy...
Zmienić kolejność rekordów	Na pasku tytułu "Ulubione rekordy" nacisnąć przycisk "Zarządzanie ulubionymi". Na stronie "Zarządzanie ulubionymi" zmienić odpowiednio kolejność rekordów. Rekordy będą pojawiać się w nowej kolejności na pasku czynności i na stronie "Ulubione rekordy".
Skasować rekord z listy ulubionych	W wierszu rekordu, który ma zostać skasowany, kliknąć na łączu "Kasuj".
Wyświetlić szczegóły rekordu	Kliknąć na nazwie rekordu w celu wyświetlenia strony szczegółów rekordu.
Wyświetlić inne strony listy	Aby przejść do następnej, poprzedniej, pierwszej lub ostatniej strony w ramach listy, należy użyć ikon nawigacji znajdujących się w górnej lub dolnej części strony listy.
Wyświetlić więcej lub mniej rekordów	Z listy rozwijanej "Liczba wyświetlanych rekordów" (znajdującej się na dole strony) wybrać liczbę rekordów wyświetlanych na stronie.

Praca z listami

W przypadku wielu typów rekordów możliwe jest ograniczenie wyświetlanych rekordów przy użyciu list filtrowanych. Lista filtrowana prezentuje podzbiór rekordów spełniających kryteria wyznaczające listę.

Oracle CRM On Demand udostępnia standardowe filtrowane listy dla wielu rekordów, wyświetlane na stronie startowej "Rekord". Do sekcji "Lista" są dodawane niestandardowe listy tworzone przez użytkownika lub jego kierowników.

Po wybraniu filtrowanej listy na stronie "Lista" rekordu zostaje otwarta lista rekordów, które spełniają kryteria listy. Możliwe jest określenie wyświetlania jednocześnie pierwszych 5, 10, 25, 50, 75 lub 100 rekordów na stronie. Wybrane ustawienie jest zachowywane na stronach list wszystkich typów rekordów do momentu wprowadzenia zmiany. Podczas przeglądania listy rekord, na którym zostanie zatrzymany wskaźnik myszy, zostaje wyróżniony przez zmianę koloru tła.

UWAGA: Aplikacja Oracle CRM On Demand może korzystać tylko z jednej metody porządkowania do określania kolejności sortowania w ramach list. Metoda porządkowania została wybrana w celu zapewnienia najlepszego rozwiązania dla wszystkich języków. Może to jednak skutkować wyświetlaniem niektórych liter w błędnej kolejności w niektórych językach.

Co się dzieje w sytuacji, gdy jest więcej niż jedna strona rekordów?

Jeśli na liście znajduje się więcej rekordów niż można wyświetlić na jednej stronie:

- Klikając ikony nawigacji w górnej i dolnej części strony listy można przejść do kolejnej strony, poprzedniej strony lub do ostatniej strony listy.

- Ostatnia strona listy jest całkowicie wypełniona rekordami, a ich liczba zależy od wybranej przez użytkownika liczby rekordów wyświetlanych na stronie listy. Z tego powodu niektóre rekordy widoczne na ostatniej stronie mogą także znajdować się na przedostatniej stronie.

Na przykład lista może składać się łącznie z 40 rekordów, podczas gdy ustawione jest wyświetlanie 25 rekordów na stronie. Rekordy są w takim przypadku wyświetlane na dwóch stronach listy. Na pierwszej stronie wyświetlanych jest pierwsze 25 rekordów, na ostatniej natomiast - ostatnie 25 rekordów z listy. W tym przykładzie oznacza to, że 10 rekordów z listy pojawi się zarówno na pierwszej, jak i na ostatniej stronie listy.

Zadania, które można wykonywać na stronach list

Na stronach list można:

- Sortować rekordy.
- Przeglądać jednocześnie kilka rekordów.
- Wyszukać rekord do sprawdzenia, skasowania lub aktualizacji.
- Wewnętrznie aktualizować pola na stronie "Lista".
- Tworzyć nowe rekordy.

Używanie pól niestandardowych do sortowania list - informacje

Ze względu na wydajność, niektórych pól niestandardowych nie można użyć do sortowania list. Zastosowanie mają następujące ogólne reguły:

- Nie jest możliwe użycie poniższych typów pól niestandardowych do sortowania list dowolnego typu rekordów, z uwzględnieniem typu rekordów obiektów niestandardowych:
 - Pola wyboru
 - Pola łączy internetowych
 - Pola list wielokrotnego wyboru

Jednak w przypadku danego typu rekordu mogą istnieć także inne typy pól niestandardowych, których nie można używać do sortowania list.

- W przypadku typów obiektów niestandardowych od 01 do 03 nie można używać do sortowania żadnego typu pól niestandardowych.

Czynności, które można wykonywać w odniesieniu do rekordów wymienionych na liście

Oprócz tego można użyć menu na poziomie rekordu (obok nazwy każdego rekordu), aby wykonać różne działania na wymienionych na liście rekordach, w tym na przykład:

- Otworzyć stronę edycji rekordu (wybierając opcję "Edytuj"), na której można edytować wszystkie pola rekordu.
- Utworzyć nowy rekord przez skopiowanie istniejącego rekordu. Administrator firmy określa, które wartości pól zostaną automatycznie skopiowane do nowego rekordu.

■ Skasować rekord.

Jeśli na stronie wyświetlanych jest zbyt wiele rekordów, można przeprowadzić dalsze filtrowanie listy. Więcej informacji o metodach szybkiego filtrowania list znajduje się pod hasłem [Filtrowanie list](#) (na stronie 94). Można też dodać listę do ulubionych list na pasku działań, klikając na ikonie "Ulubione".

Każda lista filtrowana jest właściwa dla konkretnego typu rekordów, takiego jak możliwości czy podmioty. Wszyscy pracownicy mogą tworzyć dla siebie listy filtrowane, lecz aby móc tworzyć listy publiczne, dostępne dla wszystkich użytkowników, muszą mieć przydzieloną odpowiednią rolę.

UWAGA: Lista utworzona przez użytkownika lub jego kierowników jest wyświetlana tylko w tym języku, w którym ją utworzono. Jeśli w aplikacji jest stosowane przełączanie się między językami, to lista ta nie zostanie dodana do list w innych językach obsługiwanych przez aplikację. Jedynie domyślne listy filtrowane są wyświetlane we wszystkich językach. Na przykład, jeśli włoski kierownik utworzy nową listę, a niektórzy z członków jego zespołu korzystają z hiszpańskiej wersji produktu, to listy tej nie zobaczą.

Tworzenie zakładek dla stron list - informacje

W przypadku większości list, strony list mają taki sam adres URL. W związku z tym, gdy użytkownik utworzy zakładkę dla strony wewnątrz listy, użycie jej spowoduje otwarcie listy na stronie otwartej przy pierwszym uzyskaniu dostępu do listy (zazwyczaj jest to pierwsza strona listy). Gdy użytkownik skopiuje adres URL z pola adresu strony wewnątrz listy, a następnie wklei go w odpowiednim polu przeglądarki, lista otworzy się na stronie otwartej przy pierwszym uzyskaniu dostępu do listy.

Na przykład, gdy użytkownik otworzy listę klikając łącze na stronie startowej "Podmiot", lista otworzy się na pierwszej stronie. Jeśli następnie użytkownik przejdzie do trzeciej strony listy i utworzy zakładkę dla tej strony, zakładka ta będzie otwierać listę na pierwszej stronie (tzn. stronie otwartej przy pierwszym otwarciu listy).

UWAGA: W przypadku zakładki utworzonej dla określonej strony wewnątrz list za pomocą aplikacji Oracle CRM On Demand w wersji 18 lub wcześniejszej, zakładka ta będzie otwierać listę na tej stronie, na której została pierwotnie utworzona. Przykładowo, zakładka utworzona dla piątej strony listy przez użytkownika korzystającego z wersji 18 aplikacji Oracle CRM On Demand będzie otwierać listę na piątej stronie. Jeśli jednak użytkownik przejdzie następnie do szóstej strony i utworzy dla niej nową zakładkę, zakładka ta nadal będzie otwierać listę na piątej stronie (tzn. na stronie otwartej przy pierwszym uzyskaniu dostępu do listy za pomocą zakładki utworzonej w aplikacji Oracle CRM On Demand w wersji 18).

Opcje zarządzania listami

Na stronach list (dla większości typów rekordów) jest dostępny przycisk "Menu" z niektórymi lub ze wszystkimi z następujących opcji:

- **Kasowanie wsadowe.** Kasuje wszystkie rekordy z listy (zob. [Kasowanie i przywracanie rekordów](#) (na stronie 121)).
- **Wsadowy przydział rejestrów.** Umożliwia dodanie rekordów do rejestru lub usunięcie rekordów z rejestru (zob. [Przydzielanie rekordów do rejestrów](#)).
- **Eksportowanie listy.** Eksportuje listę, umożliwiając zapisanie jej na komputerze użytkownika (zob. [Eksportowanie rekordów z list](#) (na stronie 98)).
- **Aktualizacja masowa.** Umożliwia jednoczesną aktualizację wielu rekordów (zob. [Aktualizowanie grup rekordów](#) (na stronie 104)).

- **Planowanie wielu wizyt.** Umożliwia tworzenie planowanych wizyt u jednego lub większej liczby klientów (zob. [Planowanie wielu wizyt](#) (na stronie 156)).
- **Liczba rekordów.** Służy do liczenia rekordów na liście. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Liczenie rekordów na listach](#) (zob. "[Zliczanie liczby rekordów na listach](#)" na stronie 98).
- **Uszczegółowianie listy.** Umożliwia uszczegółowienie listy filtrowanej (zob. [Tworzenie i uszczegółowianie list](#) (zob. "[Tworzenie i uszczegóławianie list](#)" na stronie 89)).
- **Wyświetlanie filtra listy.** Wyświetla kluczowe informacje dotyczące listy (zob. [Strona "Wyświetlanie listy"](#) (zob. "[Strona "Lista widoków"](#)" na stronie 97)). Dostęp do tej strony można także uzyskać, naciskając przycisk "Wyświetl" na stronie "Zarządzanie listami".
- **Zarządzanie listami.** Zarządzanie listami dla określonego typu rekordów (zob. [Strona "Zarządzanie listami"](#) (na stronie 96)).
- **Tworzenie nowej listy.** Umożliwia utworzenie nowej listy filtrowanej (zob. [Tworzenie i uszczegółowianie list](#) (zob. "[Tworzenie i uszczegóławianie list](#)" na stronie 89)).
- **Zapisywanie listy.** Służy do zapisywania listy. Umożliwia zapisanie listy — następuje przejście na stronę z opcjami zapisywania.

Uzyskiwanie dostępu do opcji zarządzania listami

Sposób uzyskiwania dostępu do opcji zarządzania listami zależy od typu rekordów, jak pokazano w poniższej tabeli:

Typ rekordu	Kroki
Główne typy rekordów (na kartach)	<ol style="list-style-type: none"> 1 Kliknąć na karcie "Rekord" na górze strony. 2 W sekcji "Listy" kliknąć na liście. 3 Nacisnąć przycisk "Menu" i wybrać odpowiednią opcję. <p>Stronę "Nowa lista" można także wywołać w następujący sposób:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Kliknąć na karcie "Rekord" na górze strony. 2 Na pasku tytułu "Lista" nacisnąć przycisk "Nowa". <p>UWAGA: Listy operacji komunikacji są listami dotyczącym określonych typów działań. Dlatego do tworzenia list operacji komunikacji należy używać strony "Lista działań". Listy operacji komunikacji są dostępne, jeśli firma korzysta z telefonicznego centrum obsługi.</p>

Typ rekordu	Kroki
Działania	<ol style="list-style-type: none"> 1 Kliknąć na karcie "Kalendarz". 2 W sekcji "Otwarte zadania" kliknąć na łączy "Pokaż pełną listę". 3 Nacisnąć przycisk "Menu" i wybrać odpowiednią opcję.
Alerty	<ol style="list-style-type: none"> 1 Kliknąć na karcie "Strona startowa". 2 W dolnej części sekcji "Alerty" strony "Moja strona startowa" kliknąć na łączy "Pokaż pełną listę". 3 Nacisnąć przycisk "Menu" i wybrać odpowiednią opcję. <p>UWAGA: W przypadku braku alertów łączy "Pokaż pełną listę" nie jest widoczne.</p>
Załączniki	<p>Dostępne, jeśli rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie załącznikami".</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Kliknąć na łączy "Administracja" dostępnym na górze każdej strony. 2 Kliknąć na łączy "Zarządzanie zawartością". 3 Na stronie "Zarządzanie zawartością", kliknąć na łączy "Zarządzanie załącznikami". 4 Na stronie "Zarządzanie załącznikami" nacisnąć przycisk "Utwórz nową listę".
Użytkownicy	<p>Dostępne tylko, jeśli rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie użytkownikami i dostępem".</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Kliknąć na łączy "Administracja" dostępnym na górze każdej strony. 2 Kliknąć na łączy "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu". 3 Kliknąć na łączy "Zarządzanie użytkownikami". 4 Nacisnąć przycisk "Menu" i wybrać odpowiednią opcję.

Typ rekordu	Kroki
Kategorie produktów	<p>Dostępne, jeśli rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie zawartością".</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym na górze każdej strony. 2 Kliknąć na łączu "Zarządzanie zawartością". 3 Na stronie "Zarządzanie zawartością", kliknąć na łączu "Kategorie produktów". 4 Nacisnąć przycisk "Menu" i wybrać odpowiednią opcję.
Produkty	<p>Dostępne, jeśli rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie zawartością".</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Kliknąć na łączu "Administracja" dostępnym na górze każdej strony. 2 Kliknąć na łączu "Zarządzanie zawartością". 3 Na stronie "Zarządzanie zawartością", kliknąć na łączu "Produkty". 4 Nacisnąć przycisk "Menu" i wybrać odpowiednią opcję.

Standardowe listy filtrowane

Opis standardowych list filtrowanych znajduje się w temacie "Praca ze stroną startową *typ rekordu*" dotyczącym określonego typu rekordu, na przykład:

- [Praca ze stroną startową "Namiary"](#) (na stronie 188)
- [Praca ze stroną startową "Podmiot"](#) (na stronie 208)
- [Praca ze stroną startową "Osoby kontaktowe"](#) (na stronie 232)
- [Praca ze stroną startową "Możliwość"](#) (na stronie 252)
- [Praca ze stroną startową "Zlecenie obsługi"](#) (zob. "[Praca ze stroną startową "Zlecenie SR"](#)" na stronie 335)

Jak otworzyć listę

- 1 Kliknąć na karcie "Rekord".

UWAGA: W przypadku list działań należy kliknąć kartę "Kalendarz", a następnie nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę" w sekcji "Otwarte zadania". Informacje na temat pracy z listami działań znajdują się pod hasłem [Praca z listami działań](#) (na stronie 146).
- 2 Z sekcji "Listy" strony startowej "Rekord", wybrać odpowiednią listę.

Zmianianie kolejności list wyświetlanych na stronie startowej

Można skorzystać z poniższej procedury albo na stronie listy nacisnąć przycisk "Menu", po czym wybrać opcję "Zarządzanie listami", aby uzyskać dostęp do przycisku "Kolejność list".

Jak zmienić kolejność list wyświetlanych na stronie startowej

- 1 Kliknąć na karcie "Rekord".
- 2 Kliknąć na łączu "zarządzanie listami" wyświetlanym w sekcji "Listy".
- 3 Nacisnąć przycisk "Kolejność list".
- 4 Na liście "Listy wyświetlane na stronie startowej" zmienić kolejność list za pomocą przycisków ze strzałkami.
- 5 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Na stronie startowej "Rekord" listy będą wyświetlane w ustalonej kolejności. (Na stronie startowej jest wyświetlanych tylko 10 pierwszych list).

Tworzenie i uszczegóławianie list

Podczas tworzenia lub uszczegóławiania listy rekordów rola użytkownika określa, które pola można przeszukiwać i wyświetlać w liście, w następujący sposób:

- Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Wszystkie pola w wyszukiwaniu i na listach", użytkownik może wyszukiwać wszystkie pola udostępnione przez administratora firmy w układzie wyszukiwania przypisanym do roli użytkownika i odnoszącym się do danego typu rekordu.

UWAGA: Zaleca się, aby firmowi administratorzy nie włączali uprawnienia "Wszystkie pola w wyszukiwaniu i na listach" w przypadku większości ról użytkowników. Gdy uprawnienie jest wyłączone, pola nieużywane w firmie nie są wyświetlane na stronach wyszukiwania i list. Powoduje to zmniejszenie nieporządku i ułatwia użytkownikom przeglądanie pól, którymi są najbardziej zainteresowani.

- Jeśli rola użytkownika nie zawiera uprawnienia "Wszystkie pola w wyszukiwaniu i na listach", użytkownik może wyszukać pole tylko w sytuacji, gdy spełnia ono jednocześnie obydwa poniższe kryteria:
 - Pole jest dostępne w układzie wyszukiwania przydzielonym do roli użytkownika w przypadku danego typu rekordu.
 - Pole jest wyświetlane w układzie strony szczegółów przypisanym do roli użytkownika w przypadku danego typu rekordu. Jeżeli dla roli użytkownika zdefiniowano dynamiczne układy stron, pole musi być wyświetlane w przynajmniej jednym z nich.

UWAGA: *Układy dynamiczne* to takie układy stron, które prezentują różne zestawy pól w odniesieniu do różnych rekordów tego samego typu, zależnie od wartości listy wyboru wybranej w określonym polu rekordu.

- W przypadku uszczegóławiania istniejącej listy niektóre pola kryteriów wyszukiwania na liście mogą być niedostępne w ramach roli użytkownika. Wszelkie ograniczone w ten sposób pola są wyświetlane na szaro i nie jest możliwa ich edycja. Przed uruchomieniem lub zapisaniem listy można usunąć ograniczone pola z

kryteriów wyszukiwania. W przypadku próby uruchomienia lub zapisania listy bez usunięcia ograniczonych pól z kryteriów wyszukiwania, aplikacja Oracle CRM On Demand najpierw automatycznie usunie te pola.

Do określenia, które pola są wyświetlane na liście rekordów, służy rola użytkownika.

Służy ona także do określania, które pola mogą być wyświetlane na liście rekordów zwróconej przez wyszukiwanie. Reguły są następujące:

- Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Wszystkie pola w wyszukiwaniu i na listach", użytkownik może wybrać dowolne pole w celu wyświetlenia go jako kolumny na liście rekordów zwróconej przez wyszukiwanie.
- Jeśli rola użytkownika nie zawiera uprawnienia "Wszystkie pola w wyszukiwaniu i na listach", użytkownik może wybrać do wyświetlenia jako kolumny na liście rekordów zwróconej przez wyszukiwanie tylko te pola, które są wyświetlane w układzie strony szczegółów przydzielonym do roli użytkownika dot. danego typu rekordów. Jeżeli w roli użytkownika zdefiniowano dynamiczne układy stron, pole musi być wyświetlane w przynajmniej jednym takim układzie dot. danego typu rekordu.

Przed rozpoczęciem. Tworząc listę, trzeba wprowadzić pola i wartości związane z konfigurowanymi kryteriami. Można przejść najpierw do strony edycji rekordu i spisać nazwy pól i ich wartości dokładnie w takiej postaci, w jakiej są używane w aplikacji Oracle CRM On Demand. W przeciwnym razie lista filtrowana może nie obejmować właściwych rekordów. Innym sposobem jest wydrukowanie strony szczegółów rekordu i uzyskanie w ten sposób dokładnych nazw pól. W przypadku wydruku nie są jednak wychwytywane wszystkie wartości z list rozwijanych.

Jak skonfigurować listę?

- 1 Utworzyć nową listę lub przejść do istniejącej listy na stronie "Uszczegóławianie listy".

W przypadku większości typów rekordów na stronie "Lista" znajduje się przycisk "Menu", zawierający opcje tworzenia nowej listy i uszczegóławiania listy już istniejącej. Więcej informacji o uzyskiwaniu dostępu do opcji zarządzania listami znajduje się pod hasłem [Praca z listami](#) (na stronie 83).

- 2 Na stronie "Nowa lista" lub "Uszczegóławianie listy" w sekcji "Szukaj w" wybrać jedną z następujących opcji:

- Zestaw rekordów
- Rejestr

UWAGA: Sekcja "Szukaj w" nie jest wyświetlana w przypadku typów rekordów nieposiadających właścicieli, np. typów rekordów "Produkt" i "Użytkownik". Opcja "Rejestr" jest dostępna w sekcji "Szukaj w", tylko jeśli funkcja "Rejestr" została włączona dla firmy.

- 3 Jeśli wybrano opcję "Zestaw rekordów", z listy w polu "Zestaw rekordów" wybrać jedną z następujących pozycji:

- **Wszystkie rekordy, które mogę zobaczyć.** Uwzględniane są rekordy, do których użytkownik ma co najmniej prawo dostępu "Wyświetlanie", wynikające z hierarchii zależności służbowych, poziomu dostępu przypisanego do roli i poziomu dostępu do współużytkowanych rekordów.
- **Wszystkie rekordy, których jestem właścicielem.**

- **Wszystkie rekordy dla zespołu, do którego należą.** Zawiera wyłącznie rekordy na przefiltrowanych listach, do których mają zastosowanie następujące reguły:
 - Bieżący użytkownik jest właścicielem rekordu.
 - Rekordy zostały bieżącemu użytkownikowi udostępnione przez właściciela za pomocą funkcji "Zespół".
 - Rekordy zostały użytkownikowi udostępnione za pomocą funkcji przypisania grupowego dla podmiotów, działań, osób kontaktowych, gospodarstw domowych, możliwości oraz portfeli.
 - **Wszystkie rekordy, których właścicielem jestem ja lub moi podwładni.**
 - **Wszystkie rekordy dla zespołu, do którego należą ja lub moi podwładni.**
 - **Mój rejestr domyślny.** Ustawienia domyślne selektora rejestru, zdefiniowane przez firmowego administratora.
- 4 Jeśli wybrano opcję "Rejestr", w selektorze rejestru wybrać rejestr, użytkownika lub delegowaną osobę. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Korzystanie z selektora rejestru](#) (zob. "[Korzystanie z selektora rejestrów](#)" na stronie 68).
- 5 W sekcji "Wybór uwzględniania wielkości liter" zaznaczyć (jeśli trzeba) pole wyboru "Bez uwzgl. wielkości liter".
- Zaznaczenie tego pola wyboru powoduje, że pola, w których wyszukiwanie nie uwzględnia wielkości liter są wyświetlane w sekcji "Wprowadzanie kryteriów wyszukiwania" na niebiesko.
- 6 W sekcji "Wprowadzanie kryteriów wyszukiwania" wykonać następujące czynności:
- a (Opcjonalne). W przypadku uszczegółowienia istniejącego filtra listy zawierającego pole wyszukiwania niedostępne w roli użytkownika, należy usunąć to pole z listy, klikając ikonę "X" obok wiersza pola. Jeżeli pole wyszukiwania w filtrze listy jest niedostępne w roli użytkownika, jest ono wyświetlane na szaro, nie jest możliwa jego edycja, a obok pola pojawia się ikona "X". Ograniczone pola można usunąć z filtra listy. W przypadku próby uruchomienia lub zapisania listy bez usunięcia ograniczonych pól z filtra, aplikacja Oracle CRM On Demand najpierw automatycznie usunie te pola.
 - b Z listy "Pole" wybrać odpowiednie pole.
- Pola są wstępnie wypełniane przy użyciu pól wyszukiwania ukierunkowanego dotyczącego typu rekordu.
- UWAGA:** Jeżeli administrator firmy nie udostępnił żadnych pól w układzie wyszukiwania przydzielonym do roli użytkownika dot. danego typu rekordu, nie można określić kryteriów wyszukiwania dot. listy rekordów tego typu.
- Niektóre pola są zoptymalizowane w celu zwiększenia skuteczności wyszukiwania i sortowania list. Pola te są oznaczone na listach pól wyszukiwania kolorem szarym. Jeśli kryteria wyszukiwania obejmują pole, które nie zostało zoptymalizowane, wyszukiwanie może przebiegać wolniej.
- Jeśli na liście rozwijanej nie ma potrzebnego pola adresu, wybrać odpowiednie z przedstawionych w poniższej tabeli lub pod hasłem Odzworowywanie krajów i adresów — informacje.

UWAGA: Pola wymienione w tej tabeli mogą mieć zastosowanie tylko do niektórych krajów lub ustawień narodowych.

Aby filtrować listę na podstawie tego pola	Wybrać to pole z rozwijanej listy
Ulica i nr domu Adres (1) Chome (Jap)	Numer/ulica
Ku (Japonia)	Adres (2)
Piętro Dystrykt	Adres (3)
Shi/Gun (Japonia)	Miasto
Osiedle/odcinek Kod CEDEX Adres (4) URB Okręg	Skrzynka pocztowa/kod sortowania
Stan (MEX) Stan (BRA) Parafia Część terytorium Wyspa Prefektura Region Emirat Obwód	Gmina
Kod wyspy Skrzynka pocztowa Kod pocztowy	Kod pocztowy

- Wprowadzić warunki, wartości filtrujące oraz operatory (AND, OR) definiujące filtr.

Jeśli lista jest uszczegółowiana, pola są już wypełnione kryteriami, które można precyzować.

Informacje o korzystaniu z warunków filtrowania są dostępne pod hasłem [Warunki filtrowania - informacje](#) (zob. "[Warunki filtrowania — informacje podstawowe](#)" na stronie 49).

WSKAZÓWKA: Aby utworzyć listę zleceń obsługi niemających właściciela, należy wybrać pole "ID właściciela", warunek filtrowania "Równe" i pozostawić pustą wartość. W analogiczny sposób można także tworzyć inne listy z atrybutami pustymi lub mającymi wartość Null.

OSTRZEŻENIE: Wprowadzając wartości filtrujące, należy przestrzegać reguł opisanych pod hasłem [Wartości filtrujące - informacje](#) (na stronie 54). W przeciwnym razie na liście mogą nie zostać uwzględnione właściwe rekordy.

Przykłady

Podmioty: Zamierzając utworzyć filtrowaną listę podmiotów z Kanady, których przychód roczny przekracza 100 000 000,00 \$, należy wypełnić formularz w następujący sposób:

Pole	Warunek	Wartości	
Przychód roczny	Większe niż	100000000	AND
Kraj	Równe	Kanada	

Namiary: Zamierzając utworzyć filtrowaną listę namiarów, z których potencjalny przychód roczny przekracza 100 000 000,00 \$, zaś ocena wynosi A lub B, należy wypełnić formularz w następujący sposób:

Pole	Warunek	Wartości	
Potencjalny przychód	Większe niż	100000	AND
Ocena	Mniejsze niż	C	

7 W sekcji "Wyświetlanie kolumn i porządek sortowania":

- a** Wybrać pola, które w wynikach wyszukiwania mają być wyświetlane jako kolumny, przenosząc je z listy "Dostępne pola" na listę "Wybrane pola". Kolejność wybranych pól można zmienić za pomocą przycisku ze strzałką w górę lub w dół.
- b** Z rozwijanej listy "Sortuj wg" wybrać pole domyślnego sortowania, po czym określić porządek sortowania ("Rosnąco" lub "Malejąco").

Niektóre pola są zoptymalizowane w celu zwiększenia skuteczności wyszukiwania i sortowania list. Pola te są oznaczone na listach pól sortowania kolorem szarym. Jeśli jako domyślne pole sortowania wybrano pole, które nie zostało zoptymalizowane, wyszukiwanie może przebiegać wolniej.

UWAGA: Nie można tu wybrać na pole sortujące pola będącego polem wyboru. Po utworzeniu listy można jednak kliknąć nagłówek kolumny, aby posortować pola według wartości z pola wyboru.

8 (Opcjonalne) Aby zobaczyć wyniki użycia kryteriów wyszukiwania bez zapisywania listy, nacisnąć przycisk "Uruchom".

Zostaje wyświetlona strona "Lista" z wynikami uzyskanymi dla użytych kryteriów wyszukiwania. Można następnie nacisnąć przycisk "Menu" (na pasku tytułu), po czym, w celu zapisania listy, wybrać polecenie "Zapisz listę" lub "Uszczegóławianie listy".

9 Nacisnąć przycisk "Zapisz", po czym wypełnić pola w sekcji "Opcje zapisywania":

Pole	Komentarz
Nazwa listy	Wpisać nazwę listy (maksymalnie 50 znaków). W nazwie listy można stosować dowolne symbole i znaki przestankowe z wyjątkiem znaków cudzysłowu (""). Tworzone listy są porządkowane alfabetycznie. Dlatego warto na początku nazwy stosować najbardziej znaczące słowo.
Opis	Wprowadzić opis (maksymalnie 251 znaków).

Pole	Komentarz
Dostępność listy	<p>Jeśli rola bieżącego użytkownika zawiera uprawnienie "Definiowanie list publicznych", wybrać jedną z następujących opcji:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Prywatna. Filtrowaną listę będzie widzieć tylko bieżący użytkownik. ■ Publiczna. Lista będzie dostępna dla wszystkich pracowników. Listy publiczne występują na stronie startowej rekordów, dostępnej dla wszystkich pracowników firmy. ■ Zależna od roli. Lista będzie dostępna tylko dla użytkowników mających nadaną określoną rolę.

- 1 Nacisnąć przycisk "Zapisz i uruchom".

Utworzona filtrowana lista pojawia się na rozwijanej liście, która jest dostępna na pasku tytułu tej strony, a także w sekcji "Listy" strony startowej rekordów.

WSKAZÓWK: Jeżeli pojawi się komunikat informujący o tym, że upłynął limit czasu zlecenia dot. listy, należy dokonać dalszego uszczegółowienia kryteriów listy i spróbować ponownie. Więcej informacji na temat optymalizacji wyszukiwań i list znajduje się na stronie centrum szkoleń i asysty, do której dostęp można uzyskać, klikając łącze "Szkolenia i asysta" znajdujące się w górnej części stron w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Filtrowanie list

Na stronie "Lista" można szybko przefiltrować rekordy na liście, stosując jedną z dwóch następujących metod:

- Użycie formantów wyszukiwania alfa w celu przeprowadzenia filtrowania według określonej kolumny
- Korzystanie z pól szybkiego filtra

Domyślnie na stronach list są wyświetlane formanty wyszukiwania alfa, ale można kliknąć ikonę przełączania filtru, aby wyświetlić pola "Szybki filtr". Aby ponownie przełączyć się do formantów wyszukiwania alfa, można kliknąć na ikonie "ABC". Wyświetlane formanty wyszukiwania są zachowywane między różnymi sesjami.

Aby przeprowadzić bardziej zaawansowane filtrowanie, można otworzyć stronę uszczegółowiania listy, naciskając przycisk "Menu" na pasku tytułu i klikając pozycję "Uszczegółowianie listy". Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Tworzenie i uszczegółowianie list](#) (zob. "[Tworzenie i uszczegóławianie list](#)" na stronie 89).

Ponadto można ograniczyć liczbę przeszukiwanych rekordów, wybierając rejestr lub użytkownika za pomocą selektora rejestru. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Korzystanie z selektora rejestru](#) (zob. "[Korzystanie z selektora rejestrów](#)" na stronie 68).

Wyszukiwanie alfa

Strzałka obok nagłówka kolumny na liście wskazuje, że kolumna jest używana do sortowania i filtrowania listy. Strzałka informuje także o tym, czy lista jest sortowana w porządku rosnącym czy malejącym. Można zmienić kolumnę używaną do sortowania i filtrowania listy. W tym celu należy kliknąć nagłówek kolumny, która ma być używana.

W przypadku wyszukiwania alfa można:

- Kliknąć jedną z liter na pasku "Alfa", aby wyświetlić tylko te rekordy, które rozpoczynają się od danej litery.
- Wprowadzić znaki w polu tekstowym i nacisnąć przycisk "Wykonaj", aby przeprowadzić filtrowanie listy, dzięki czemu wyświetlane będą tylko rekordy zaczynające się od określonych znaków. Można używać wieloznaczników; zob. [Wartości filtrujące — informacje podstawowe](#) (zob. "Wartości filtrujące - informacje" na stronie 54).

Funkcja wyszukiwania alfa nie uwzględnia wielkości liter i nie wpływa na kryteria wyszukiwania "Uszczegółowianie listy".

Zdarza się, że pasek "Alfa" nie jest aktywny — jego znaki nie są hiperłączami — ponieważ domyślny porządek sortowania jest oparty na kolumnie, której pasek "Alfa" nie obsługuje. Na przykład domyślny porządek sortowania dla strony "Pozycje skasowane" jest oparty na kolumnie "Typ", która nie podlega sortowaniu. Dlatego pasek "Alfa" nie jest aktywny. Jednak kliknięcie na nagłówek kolumny "Nazwa" powoduje, że dane zostają posortowane, a pasek "Alfa" — uaktywniony.

Pola szybkiego filtra

Przy użyciu pól szybkiego filtra można przefiltrować listę w celu wyświetlenia rekordów, w których wybrane pole spełnia określone kryteria filtrowania.

W polach na stronie listy, w sekcji "Pokaż wyniki, gdzie", należy wybrać lub wprowadzić wartości w kolejności od lewej do prawej w celu określenia odpowiednio pola wyszukiwania, warunku filtrowania i wartości filtrujących (jeśli warunek filtrowania wymaga podania wartości). Wartości dostępne na liście warunków filtrowania zmieniają się w zależności od wyboru dokonanego w polu wyszukiwania. Informacje o warunkach filtrowania znajdują się pod hasłem [Warunki filtrowania — informacje](#) (zob. "Warunki filtrowania — informacje podstawowe" na stronie 49).

Pole wartości filtrującej zmienia się odpowiednio do typu pola. Jeśli na przykład użytkownik chce wybrać datę, jest wyświetlana ikona kalendarza, a jeśli chce określić numer telefonu, jest wyświetlana ikona telefonu. Pole wartości filtrującej jest ukryte, jeśli dany warunek filtrowania nie wymaga żadnej wartości. W przypadku pól zawierających tekst i numery telefonów można używać wieloznaczników; zob. [Wartości filtrujące — informacje podstawowe](#) (zob. "Wartości filtrujące - informacje" na stronie 54).

Na potrzeby filtrowania listy rekordów można użyć dowolnego z pól udostępnionych w roli użytkownika przez administratora firmy jako pola wyszukiwania w układzie wyszukiwania dot. danego typu rekordu. Jeżeli administrator firmy nie udostępnił żadnych tego rodzaju pól, nie można korzystać z pól szybkiego filtra.

UWAGA: Jeżeli kryteria wyszukiwania listy rekordów, która ma być filtrowana, zawierają pole niebędące jednym z pól wyszukiwania zdefiniowanych w układzie wyszukiwania dot. danego typu rekordu dla roli użytkownika, nie można skorzystać z pól szybkiego filtra.

Wyszukiwanie w polach szybkiego filtra nie uwzględnia wielkości liter i nie wpływa na kryteria wyszukiwania "Uszczegółowianie listy".

Aby użyć pól szybkiego filtra w celu filtrowania listy, należy:

- 1 Wybrać pole z listy rozwijanej znajdującej się na prawo od etykiety "Pokaż wyniki, gdzie".
- 2 Wybrać warunek z listy rozwijanej warunków filtrowania.

- 3 W razie potrzeby wybrać wartość z listy rozwijanej wartości filtrujących.
- 4 Nacisnąć przycisk "Wykonaj".

Strona "Zarządzanie listami"

Na stronie "Zarządzanie listami" znajdują się przefiltrowane listy dotyczące poszczególnych typów rekordów: listy utworzone przez danego użytkownika, listy utworzone przez jego przełożonych do użytku przez tego użytkownika oraz listy udostępnione przez system. Dostęp do strony "Zarządzanie listami" można uzyskać, naciskając przycisk "Menu" na stronie list i wybierając opcję "Zarządzanie listami". Więcej informacji o uzyskiwaniu dostępu do opcji zarządzania listami znajduje się pod hasłem [Praca z listami](#) (na stronie 83).

Na tej stronie można wykonywać zadania przedstawione w poniższej tabeli.

Aby to zrobić	Należy wykonać następujące kroki
Dodać listę do grupy Ulubione listy	W wierszu listy kliknąć na ikonie "Dodaj do ulubionych".
Zmienić kolejność pierwszych dziesięciu list na stronie startowej rekordu i liście rozwijanej	Na pasku tytułu strony "Zarządzanie listami" nacisnąć przycisk "Kolejność list". Na stronie "Kolejność wyświetlania list" zmienić kolejność 10 list zgodnie z indywidualnymi preferencjami. Listy zostaną wyświetlone w nowej kolejności na stronie głównej rekordu i liście rozwijanej na stronach list. UWAGA: Listy, które pozostaną w grupie Dostępne listy, nie będą wyświetlane jako opcje na listach rozwijanych ani na stronach głównych.
Utworzyć listę filtrowaną	Na pasku tytułu strony "Zarządzanie listami" nacisnąć przycisk "Nowa lista". Wpisać wymagane informacje na stronie "Nowa lista" i zapisać rekord.
Skasować listę	W wierszu listy, która ma zostać skasowana, kliknąć na łączu "Kasuj". Skasować można tylko listy utworzone przez siebie.
Wyświetlić inne strony listy	Aby przejść do następnej, poprzedniej, pierwszej lub ostatniej strony w ramach listy, należy użyć ikon nawigacji znajdujących się w górnej lub dolnej części strony listy.
Wyświetlić więcej lub mniej rekordów	Z rozwijanej listy "Liczba wyświetlanych rekordów" (znajdującej się na dole strony) wybrać liczbę rekordów wyświetlanych na stronie.
Zaktualizować listę	W wierszu odpowiadającym liście, która ma zostać zaktualizowana, kliknąć na łączu "Edytuj". Zostanie wtedy otwarta strona "Uszczegółowianie listy", gdzie można zaktualizować listę. UWAGA: Nie można zmieniać standardowych list filtrowanych rozprowadzanych wraz z aplikacją ani list filtrowanych zapisanych, zanim została udostępniona możliwość aktualizowania.
Wyświetlić kluczowe informacje i odfiltrować	W wierszu odpowiadającym liście kliknąć na łączu "Wyświetl". Zostanie wtedy otwarta strona "Lista widoków".

Aby to zrobić	Należy wykonać następujące kroki
informacje na liście	

Strona "Lista widoków"

Strona "Lista widoków" zawiera następujące informacje:

- **Lista - informacje kluczowe** . Nazwa i opis listy.
 - **Dostępność listy** . Widoczność listy wskazująca, czy jest ona prywatna, publiczna czy właściwa dla roli użytkownika.
 - **Szukaj w** . Podzbiór rekordów przeszukiwanych w celu przefiltrowania listy.
- **Filtrowanie informacji** . Pola, warunki filtru i wartości filtru używane do generowania przefiltrowanej listy.
- **Wybrane pola** . Pola wybrane do wyświetlania jako kolumny w wynikach wyszukiwania i określające porządek sortowania pola wybranego jako domyślne pole wyszukiwania.

Aby uzyskać dostęp do strony "Lista widoków", należy wybrać opcję "Pokaż filtr listy" z menu na stronie listy. Więcej informacji o uzyskiwaniu dostępu do opcji zarządzania listami znajduje się pod hasłem [Praca z listami](#) (na stronie 83).

Strona "Ulubione listy"

Stronę "Ulubione listy" można otworzyć, klikając na łączu "Pokaż pełną listę" w sekcji "Ulubione listy" na pasku czynności. Można posiadać do 100 ulubionych list.

UWAGA: W przypadku gdy istnieje już 100 ulubionych list i dodana zostanie kolejna lista, wtedy ta lista, która znajduje się wśród ulubionych najdłużej, zostanie usunięta z ulubionych, aby umożliwić dodanie nowej listy.

W poniższej tabeli opisano zadania, które można wykonywać za pomocą strony "Ulubione listy".

Aby...	Należy...
Zmienić kolejność list	Na pasku tytułu "Ulubione listy" nacisnąć przycisk "Zarządzanie ulubionymi". Na stronie "Zarządzanie ulubionymi" zmienić odpowiednio kolejność list. Listy będą pojawiać się w nowej kolejności na pasku czynności i na stronie "Ulubione listy".
Skasować listę z listy ulubionych	W wierszu listy, która ma zostać skasowana, kliknąć łącze "Usuń".
Wyświetlić listę	Kliknąć nazwę listy w celu wyświetlenia strony "Lista" umożliwiającej pracę z listą.
Wyświetlić inne strony listy	Aby przejść do następnej, poprzedniej, pierwszej lub ostatniej strony w ramach listy, należy użyć ikon nawigacji znajdujących się w górnej lub dolnej części strony listy.

Aby...	Należy...
Wyświetlić więcej lub mniej rekordów	Z rozwijanej listy "Liczba wyświetlanych rekordów" (znajdującej się na dole strony) wybrać liczbę rekordów wyświetlanych na stronie.

Ulubione listy można osadzać jako widget internetowy w innych aplikacjach. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Osadzanie widgetu "Ulubione listy"](#) (zob. "Osadzanie widżetu "Listy ulubionych"" na stronie 749).

Zliczanie liczby rekordów na listach

W następującej procedurze opisano, jak zliczyć liczbę rekordów na liście.

Jak zliczyć liczbę rekordów na liście

- Na stronie listy rekordów nacisnąć przycisk "Menu" i wybrać polecenie "Liczba rekordów".

UWAGA: Jeśli na liście znajduje się więcej niż 1000 rekordów, operacja zliczania nie powiedzie się. Wyświetlony zostanie komunikat o zbyt dużej liczbie rekordów spełniających kryteria wyszukiwania. W takim przypadku należy uszczegółowić listę, tak aby zwracana była mniejsza liczba rekordów. Jeśli operacja zliczania zajmuje więcej niż 30 sekund, operacja nie powiedzie się. W takim przypadku należy spróbować ponownie później lub uszczegółowić listę, tak aby zwracana była mniejsza liczba rekordów. Więcej informacji o uszczegółowianiu listy znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegółowianie list](#) (zob. "Tworzenie i uszczegóławianie list" na stronie 89).

Eksportowanie rekordów z list

Istnieje możliwość eksportowania z listy rekordów spełniających skonfigurowane kryteria. Gdy lista rekordów zostanie wyeksportowana przez aplikację Oracle CRM On Demand, można ją zapisać, pobierając plik.

UWAGA: Aplikacja Oracle CRM On Demand przechowuje wyniki eksportowania przez 72 godziny. Po tym czasie listę trzeba wyeksportować ponownie.

Natychmiast można wyeksportować do 250 rekordów z listy. Po wybraniu tej opcji górne rekordy z listy (na podstawie bieżącej kolejności sortowania listy) w liczbie do 250 zostają wyeksportowane. Można również wyeksportować wszystkie rekordy z listy. W przypadku eksportowania wszystkich rekordów z listy zlecenie eksportu zostaje umieszczone w kolejce i jest wykonywane jako zadanie wsadowe.

Aby można było eksportować rekordy z listy, rola użytkownika musi mieć przypisane uprawnienie "Lista — eksportowanie wszystkich pól" lub "Lista — eksportowanie wyświetlanych pól". W przypadku eksportowania listy rekordów rola użytkownika określa, które pola może on eksportować, w następujący sposób:

- Jeśli do roli użytkownika przypisane jest uprawnienie "Lista — eksportowanie wszystkich pól", można eksportować wszystkie pola rekordów lub tylko pola wyświetlane na liście użytkownika.
- Jeśli do roli użytkownika przypisane jest uprawnienie "Lista — eksportowanie wyświetlanych pól", a uprawnienie "Lista — eksportowanie wszystkich pól" nie jest do niej przypisane, można eksportować tylko pola rekordów wyświetlane na liście użytkownika.

W poniższej procedurze opisano sposób eksportowania do 250 rekordów z listy.

Jak wyeksportować do 250 rekordów z listy

- 1 Otworzyć listę rekordów, która ma zostać wyeksportowana.
- 2 W razie potrzeby posortować listę tak, aby rekordy, które mają zostać wyeksportowane, były wyświetlane na górze listy.
WSKAZÓWKA: Aby posortować listę według kolumny, należy kliknąć na nagłówku kolumny. Aby posortować listę według tej samej kolumny, lecz w odwrotnej kolejności, należy ponownie kliknąć na nagłówku kolumny.
- 3 Na stronie listy rekordów nacisnąć przycisk "Menu" i wybrać polecenie "Eksportuj listę".
- 4 Na stronie "Eksportuj listę":
 - W sekcji "Typ eksportu" wybrać opcję "Natychmiastowy eksport".
 - W sekcjach "Pola do wyeksportowania" i "Separator pola" wybrać odpowiednie opcje.

UWAGA: Sekcja "Pola do eksportu" jest dostępna tylko dla użytkowników, do których roli przypisano uprawnienie "Lista — eksportowanie wszystkich pól".
- 5 Nacisnąć przycisk "Eksportuj".
- 6 Aby pobrać plik, nacisnąć przycisk "Pobierz".

W poniższej procedurze opisano sposób eksportowania wszystkich rekordów z listy.

Jak wyeksportować wszystkie rekordy z listy

- 1 Otworzyć listę rekordów, która ma zostać wyeksportowana.
- 2 Na stronie listy rekordów nacisnąć przycisk "Menu" i wybrać polecenie "Eksportuj listę".
- 3 Na stronie "Eksportuj listę":
 - W sekcji "Typ eksportu" wybrać opcję "Eksport umieszczony w kolejce".
 - W sekcjach "Pola do wyeksportowania" i "Separator pola" wybrać odpowiednie opcje.

UWAGA: Sekcja "Pola do eksportu" jest dostępna tylko dla użytkowników, do których roli przypisano uprawnienie "Lista — eksportowanie wszystkich pól".
- 4 Nacisnąć przycisk "Eksportuj".
Zostanie wyświetlona strona "Kolejka osobistych zleceń eksportu".
- 5 Jeśli zlecenie eksportu znajduje się w sekcji "Zlecenia oczekujące" strony, nacisnąć przycisk "Odśwież" w celu sprawdzenia, czy zlecenie aktualizacji zostało zakończone.
- 6 Po wyświetleniu zlecenia eksportu w sekcji "Zakończone zlecenia" na stronie "Kolejka osobistych zleceń eksportu" kliknąć na łączy "Typ listy lub rekordu", aby otworzyć stronę "Szczegóły zlecenia eksportu listy".

- 7 W sekcji "Załącznik zlecenia eksportu" strony, w wierszu zawierającym plik ZIP, który ma zostać pobrany, wybrać z menu poziomu rekordu polecenie "Pobierz".

Plik ZIP składa się z tekstowego pliku podsumowania eksportu i pliku CSV dla każdego typu eksportowanego rekordu.

Pliki ZIP list wyeksportowanych jako zlecenia umieszczone w kolejce są dostępne za pośrednictwem strony "Kolejka osobistych zleceń eksportu" przez 72 godziny po zakończeniu zlecenia eksportu. Więcej informacji na temat strony "Kolejka osobistych zleceń eksportu" jest dostępnych pod hasłem [Przeglądanie zleceń eksportu](#) (na stronie 747).

Przekazywanie prawa własności rekordów

Użytkownik jest właścicielem rekordu, jeżeli jego nazwa użytkownika pojawia się w polu "Właściciel". Zazwyczaj właściciel może wyświetlać i edytować wszystkie swoje rekordy.

W zależności od trybu własności rekordów skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordów, użytkownik może automatycznie zostać właścicielem rekordu po jego utworzeniu. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem [Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje](#) (na stronie 39).

Użytkownik zostaje także właścicielem rekordu, gdy:

- Rekord jest do niego przypisany.
- Jest członkiem grupy, która jest właścicielem rekordu. W przypadku własności grupowej, nazwisko użytkownika nie pojawia się w polu "Właściciel".

Własność większości rekordów można przenieść:

- Użytkownik jest właścicielem rekordu.
- Jeden z bezpośrednich podwładnych użytkownika jest właścicielem rekordu.
- Pozwala na to rola użytkownika i jego poziom dostępu.

UWAGA: Wyłącznie w przypadku rekordów podmiotu, osoby kontaktowej i możliwości, można również przekazać uprawnienia do własności, jeśli właściciel rekordu przyznał użytkownikowi prawa pełnego dostępu do danego rekordu.

Jak przenieść własność rekordu

- 1 Wybrać rekord.

Instrukcje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie szczegółów nacisnąć przycisk "Edytuj", aby otworzyć stronę "Edycja".

UWAGA: Jeśli wbudowana funkcja edycji jest włączona dla danej firmy, nie trzeba otwierać strony "Edycja". Zamiast tego wystarczy edytować pole "Właściciel" bezpośrednio na stronie szczegółów.

- 3 Kliknąć na ikonie wyszukiwania obok pola "Właściciel"

- 4 W oknie "Wyszukiwanie" kliknąć łącze "Nazwisko" innego pracownika.
- 5 Zapisać rekord.

Współużytkowanie rekordów (zespoły)

Niektóre typy rekordów można współużytkować, co oznacza, że mogą je wyświetlać inni użytkownicy. Współużytkować w obrębie zespołów można następujące typy rekordów:

- Podmiot
- Akredytacja
- Wniosek
- Plan biznesowy
- Certyfikacja
- Osoba kontaktowa
- Kurs
- Obiekty niestandardowe
- Rejestracja transakcji
- Egzamin
- Gospodarstwo domowe
- Namiar
- Wniosek o fundusze marketingowe
- Cel
- Możliwość
- Partner
- Portfel
- Zlecenie obsługi
- Zlecenie specjalnej kalkulacji cen

W przypadku rekordu podmiotu można również współużytkować rekordy osób kontaktowych i możliwości powiązane z tym rekordem.

Zespoły i tryby własności rekordów - informacje

W zależności od trybu własności rekordu ustawionego przez administratora firmy w odniesieniu do danego typu rekordu, określony rekord może nie mieć właściciela. Zamiast tego rekord może posiadać główny rejestr niestandardowy. Może też nie mieć ani właściciela, ani głównego rejestru niestandardowego. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem [Dostęp do danych, współużytkowanie i](#)

własność rekordów - informacje (na stronie 39). Tryby własności rekordów mają zastosowanie tylko do typów rekordów, w których obsługiwane są rejestry.

Jeżeli administrator firmy zmienia tryb własności dotyczący typu rekordu, to w przypadku rekordu, który miał wcześniej właściciela, właściciel może zostać usunięty przy pierwszej aktualizacji po zmianie trybu własności rekordu. W takim przypadku wszyscy członkowie zespołu oprócz poprzedniego właściciela rekordu pozostają członkami danego zespołu. Dotyczy to także członków będących uczestnikami predefiniowanej grupy, co oznacza, że wszyscy członkowie tej grupy poza poprzednim właścicielem rekordu pozostaną członkami zespołu.

UWAGA: Typ rekordu "Podmiot" jest wyjątkiem od tej reguły. Jeżeli poprzedni właściciel podmiotu jest członkiem predefiniowanej grupy, wszyscy członkowie grupy zostaną usunięci z zespołu. Członkowie, którzy nie należą do predefiniowanej grupy, pozostają członkami zespołu, jak w przypadku innych typów rekordu.

Aby udostępnić rekord, najpierw należy dodać daną osobę do zespołu związanego z wybranym rekordem. Następnie należy określić poziom dostępu tej osoby do rekordu.

Jak udostępnić rekord

1 Wybrać rekord.

Instrukcje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem **Znajdowanie rekordów** (na stronie 46).

2 Na stronie szczegółów rekordu przejść do sekcji "Zespół" i nacisnąć przycisk "Dodaj użytkowników".

3 W oknie "Dodawanie użytkowników zespołu" kliknąć na ikonie wyszukiwania znajdującej się obok pola "Użytkownik".

4 W oknie "Wyszukiwanie" wybrać żadanego pracownika.

5 Ustawić role i poziomy dostępu:

UWAGA: Zależnie od typu rekordu i konfiguracji opcje w używanej aplikacji mogą się różnić od poniższych.

a (Opcjonalnie) Aby określić rolę, jaką powiązany rekord pełni w stosunku do rekordu głównego, należy wybrać jedną z opcji z listy rozwijanej "Rola w zespole".

b Aby ustawić uprawnienia dostępu członków zespołu do danego typu rekordu, należy wybrać jedną z opcji z listy rozwijanej "Dostęp". Domyślnie dostępne opcje są następujące:

- **Tylko do odczytu.** Użytkownicy mogą wyświetlać rekordy, ale nie mogą ich modyfikować.
- **Edycja.** Użytkownicy mogą aktualizować rekordy.
- **Pełny.** Użytkownicy mogą aktualizować i usuwać rekordy.

Administrator firmy może udostępnić zespołom inne profile dostępu.

UWAGA: Niezależnie od dokonanych w tym miejscu wyborów kierownicy mają dostęp właściciela do rekordów swoich podwładnych (o ile w firmie jest włączona widoczność dla kierownika). W przypadku każdego użytkownika najmniej restrykcyjnym z poziomów dostępu ustawianych w dowolnym miejscu w aplikacji jest poziom określony dla danego użytkownika. Więcej informacji o profilach dostępu znajduje się pod hasłem Zarządzanie profilami dostępu

- 6 Nacisnąć przycisk "Zapisz".
- 7 (Dotyczy wyłącznie zespołów ds. możliwości) Aby dokonać przydziału części lub całości przychodów do możliwości lub członka zespołu, należy wykonać następujące czynności:
 - a Na stronie "Szczegół możliwości" nacisnąć przycisk "Edytuj użytkowników" w sekcji "Zespół ds. możliwości".
 - b Na stronie "Zespół ds. możliwości - edycja użytkowników", w polu "Podział (%)" wprowadzić wartość procentową przydzielaną członkowi zespołu.
Wartość w polu "Podział (%)" może być dowolną liczbą z zakresu od 0 do 100.
UWAGA: Pole "Podział przychodu" to pole tylko do odczytu, którego wartość obliczana jest na podstawie pola "Podział (%)" z rekordu zespołu ds. możliwości i pola "Przychód" z rekordu możliwości.
 - c Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące zespołów ds. możliwości są zawarte w następującym temacie:

- [Zespoły ds. możliwości - informacje](#) (zob. "[Zespoły ds. możliwości — informacje podstawowe](#)" na stronie 268)

Zmiana głównego rejestru niestandardowego w rekordzie

Rekord danego typu może mieć powiązany główny rejestr niestandardowy zamiast właściciela. Zależy to od trybu własności skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do danego typu rekordu. Główny rejestr niestandardowy w rekordzie można zmienić. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem [Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje](#) (na stronie 39).

Aby zmienić główny rejestr niestandardowy w rekordzie, należy:

- 1 Na stronie szczegółów rekordu w polu "Rejestr" kliknąć ikonę wyszukiwania.
- 2 W oknie wyszukiwania znaleźć rejestr niestandardowy, który ma zostać powiązany z rekordem, i nacisnąć przycisk "Wybierz".

UWAGA: Tylko rejestry zawierające dane mogą zostać powiązane z rekordem.

Rejestr niestandardowy, który był dotąd głównym rejestrem w rekordzie, zostanie z niego usunięty. Aby powiązać rejestr niestandardowy z rekordem, należy dodać rejestr do rekordu w sekcji "Rejestr" na stronie szczegółów rekordu.

UWAGA: Nie można edytować pola wyboru "Główny" w rekordzie rejestru niestandardowego w sekcji informacji powiązanych "Rejestr" na stronie szczegółów rejestru.

Aktualizowanie grup rekordów

Użytkownik może jednocześnie zaktualizować wartości pól listy rekordów. Dotyczy to następujących typów rekordów:

- Podmiot
- Działanie (zadania, spotkania)
- Osoba kontaktowa
- Gospodarstwo domowe
- Możliwość
- Partner
- Portfel
- Namiar
- Zlecenie obsługi

Użytkownik może na przykład chcieć zmienić właściciela pewnej liczby rekordów przez wskazanie innego pracownika jako ich właściciela. W tym celu należy zaktualizować grupy rekordów.

Jednorazowo można zaktualizować wartości do 50 rekordów. Jeśli na liście znajduje się więcej niż 50 rekordów, można powtarzać tę czynność do chwili, gdy wszystkie rekordy zostaną zaktualizowane. Można także zmienić listę w taki sposób, aby znalazły się na niej tylko te rekordy, które mają zostać zaktualizowane.

UWAGA: W przypadku użycia funkcji "Aktualizacja masowa" do zmiany wartości w polu "Etap sprzedaży" w odniesieniu do co najmniej jednego rekordu możliwości, wartość w polu "Prawdopodobieństwo (%)" dot. tych rekordów nie zostanie zmieniona na domyślną wartość procentowego prawdopodobieństwa dot. nowego etapu sprzedaży. Jeżeli procentowe prawdopodobieństwo dot. możliwości ma ulegać zmianie podczas aktualizacji etapu sprzedaży, należy zmienić etap sprzedaży dot. każdego pojedynczego rekordu lub przy użyciu usług internetowych. Więcej informacji dotyczących usług internetowych jest dostępnych pod hasłem Integracja usług internetowych.

Przed rozpoczęciem. Należy wykonać następujące czynności:

- W razie konieczności utworzyć listę wybranych rekordów, które mają zostać zaktualizowane. Informacje o tworzeniu i używaniu list znajdują się pod hasłem [Praca z listami](#) (na stronie 83).
- Aby można było aktualizować grupy rekordów, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Aktualizacja masowa".
- Jeżeli administrator zaznaczył pole wyboru "Włączanie współużytkowanych adresów" w profilu firmy, typy rekordów "Podmiot", "Osoba kontaktowa" oraz "Partner" będą aktualizowane w inny sposób. Pojedyncze pola adresów zostaną usunięte, a wyświetlone zostaną nowe pola adresów współużytkowanych. Więcej informacji na temat adresów współużytkowanych jest dostępnych pod hasłami [Adresy](#) oraz [Współużytkowanie adresów w rekordach podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów](#) (na stronie 293).

W poniższej procedurze przedstawiono sposób aktualizowania wybranych rekordów z listy.

Jak zaktualizować wybrane rekordy z listy

- 1 Otworzyć listę rekordów, które mają zostać zaktualizowane.
- 2 W razie konieczności posortować listę w taki sposób, aby rekordy, które mają zostać zaktualizowane, znalazły się na górze listy.
WSKAZÓWKA: Aby posortować listę według kolumny, należy kliknąć na nagłówku kolumny. Aby posortować listę według tej samej kolumny, lecz w odwrotnej kolejności, należy ponownie kliknąć na nagłówku kolumny.
- 3 Na stronie listy rekordów nacisnąć przycisk "Menu" i wybrać polecenie "Aktualizacja masowa".
- 4 W kroku 1 wyczyścić pola wyboru tych rekordów, które nie mają być aktualizowane, a następnie nacisnąć przycisk "Dalej".
- 5 W kroku 2 wybrać pola, które mają zostać zaktualizowane, i wpisać ich nowe wartości.
 Maksymalnie można zaktualizować wartości pięciu pól. Aby usunąć istniejące wartości z pola, należy w kroku 2 pozostawić pustą kolumnę Wartość.
- 6 Nacisnąć przycisk "Zakończ".

Łączenie rekordów

W przypadku pewnych typów rekordów, jeżeli istnieje powielony rekord, możliwe jest połączenie dwóch rekordów w jeden. Funkcja łączenia jest obsługiwana w przypadku następujących typów rekordów: "Podmiot", "Osoba kontaktowa", "Gospodarstwo domowe", "Namiar", "Partner", "Portfel" oraz "Zlecenie obsługi".

Podczas łączenia dwóch rekordów należy określić te wartości pól obu rekordów, które pozostaną w rekordzie uzyskanym w wyniku łączenia, czyli tzw. *rekordzie głównym*. Rekord usuwany nosi nazwę *rekordu powielonego*.

UWAGA: Jeżeli w firmie używane są adresy współużytkowane, nie jest możliwy wybór pojedynczych pól adresów fakturowania, wysyłki oraz głównych, które mają zostać zachowane po połączeniu dwóch podmiotów lub dwóch osób kontaktowych. Domyślnie zachowywane są adresy fakturowania, wysyłki oraz główny należące do głównego rekordu. Więcej informacji na temat tych pól jest dostępnych pod hasłami Pola podmiotu: Przygotowanie do importowania oraz Pola osoby kontaktowej: Przygotowanie do importowania. Więcej informacji na temat adresów współużytkowanych można znaleźć pod hasłem [Adresy](#).

Łączenie rekordów podlega następującym zasadom:

- Jeśli wartości pola w rekordzie głównym i w rekordzie powielonym są takie same, podczas operacji łączenia nie można tej wartości zmienić.
- Pola aktualizowane przez system podczas operacji łączenia domyślnie przybierają wartość z rekordu głównego. Wartości tej nie można zmienić.
- Zespoły podmiotu i osoby kontaktowej nie są łączone. Zachowany zostaje zespół z rekordu głównego.
- Wszystkie rekordy, które były powiązane z rekordem powielonym, zostaną powiązane z rekordem głównym.

W większości przypadków aplikacja Oracle CRM On Demand nie sprawdza, czy istnieją powielone rekordy powiązane. Powielone rekordy powiązane należy usuwać, kasując je. Jednakże w przypadku możliwości powiązanych z podmiotami, aplikacja Oracle CRM On Demand nie tworzy powiązań możliwości z połączonego podmiotu z głównym podmiotem, jeżeli możliwość ma taką samą nazwę i ID głównej osoby kontaktowej jak możliwość już powiązana z głównym podmiotem.

- Łączenie podmiotów sprawia, że właściciel powielonego rekordu podmiotu zostanie dodany do zespołu podmiotu i otrzyma pełny dostęp do rekordu głównego.

Przed rozpoczęciem:

- Tę procedurę może wykonać tylko użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Łączenie rekordów".
- Poziom dostęp użytkownika do rekordu głównego i zduplikowanego rekordu musi umożliwiać kasowanie rekordu. Jeśli poziom dostępu użytkownika do rekordu głównego nie pozwala na skasowanie rekordu, przycisk "Połącz" nie będzie dostępny dla tego rekordu.
- Należy zanotować nazwy rekordów, aby móc je zaznaczyć podczas łączenia.

Jak połączyć dwa rekordy

- 1 Wybrać rekord, który ma zostać zachowany jako rekord główny.
Instrukcje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie "Szczegóły" rekordu nacisnąć przycisk "Połącz".
- 3 W kroku 1 kliknąć na ikonie "Wyszukiwanie", a następnie zaznaczyć powielony rekord.
- 4 W kroku 2 przejrzeć wartości obu rekordów i zaznaczyć te, które zostaną zapisane w rekordzie.
W kolumnie "Wartość do zachowania" są domyślnie wyświetlane wartości z rekordu głównego.
- 5 Nacisnąć przycisk "Zakończ".

Dodawanie uwag

W przypadku typów rekordów, które obsługują funkcję uwag, można dodawać uwagi na dwa sposoby:

- Przez kliknięcie na ikonie uwagi w prawym górnym rogu strony szczegółów. Ta metoda jest dostępna, jeśli w firmie jest włączone centrum wiadomości. Za pomocą tej metody można dodawać uwagi do listy uwag dla rekordu oraz subskrybować uwagi dodawane do rekordu.
- Przez naciśnięcie przycisku "Nowa" w sekcji "Uwagi".

Zazwyczaj, jeśli administrator firmy udostępnił ikonę uwagi, sekcja "Uwagi" jest niedostępna. Jeśli jednak sekcja "Uwagi" jest wyświetlana, uwagi dodawane do listy uwag są również dodawane do sekcji "Uwagi".

Więcej informacji o centrum wiadomości jest dostępnych pod hasłem [Praca z centrum wiadomości](#) (na stronie 36). Więcej informacji o liście uwag jest dostępnych pod hasłem [Praca z listą uwag](#) (na stronie 109).

Metoda użyta do utworzenia uwagi nie ma wpływu na uprawnienia dostępu do uwagi.

Jak dodać uwagę za pomocą ikony uwagi

- 1** Wybrać rekord.
Instrukcje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2** Na stronie szczegółów, kliknąć na ikonie "Uwaga".
- 3** Nacisnąć przycisk "Nowa uwaga".
- 4** W pierwszym wierszu uwagi wpisać temat.
- 5** Aby uniemożliwić innym użytkownikom wyświetlanie uwagi, należy zaznaczyć pole wyboru "Prywatne".
Więcej informacji na temat sposobu, w jaki pole wyboru "Prywatne" pozwala kontrolować dostęp do uwagi, można znaleźć pod hasłem [Strona "Uwaga - edycja"](#) (na stronie 107).
- 6** Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Jak dodać uwagę za pomocą sekcji "Uwagi"

- 1** Wybrać rekord.
Instrukcje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2** Na stronie szczegółów przejść do sekcji "Uwagi", po czym nacisnąć przycisk "Nowa" na pasku tytułu "Uwagi".
- 3** Na stronie "Uwaga - edycja" wpisać temat.
- 4** Aby uniemożliwić innym wyświetlanie uwagi, wybrać opcję "Prywatne".
Więcej informacji na temat sposobu, w jaki pole wyboru "Prywatne" pozwala kontrolować dostęp do uwagi, można znaleźć pod hasłem [Strona "Uwaga - edycja"](#) (na stronie 107).
- 5** Zapisać rekord.

Strona "Uwaga - edycja"

Strona "Uwaga - edycja" umożliwia dodanie uwagi do rekordu lub zaktualizowanie istniejącej uwagi. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla rekordu uwagi. W poniższej tabeli przedstawione są pola na stronie "Uwaga - edycja".

Pole	Opis
Temat	Wymagane pole tekstowe, w którym wpisywany jest krótki opis zawartości lub celu uwagi.
Prywatne	Jeżeli użytkownik jest twórcą uwagi, pole wyboru "Prywatne" działa w

Pole	Opis
	<p>następujący sposób:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Jeżeli pole wyboru "Prywatne" jest zaznaczone, uwaga jest widoczna tylko dla użytkownika. ■ Jeżeli pole wyboru "Prywatne" nie jest zaznaczone albo gdy jego wcześniejsze zaznaczenie zostało usunięte, uwaga w rekordzie jest widoczna dla każdego użytkownika, który posiada dostęp do rekordu. <p>W przypadku zaznaczenia pola wyboru "Prywatne" w odniesieniu do uwagi, która nie została utworzona przez użytkownika, po zapisaniu zmian uwaga będzie widoczna tylko dla jej twórcy. Pozostali użytkownicy nie będą mogli jej wyświetlić. Mimo to nazwisko użytkownika będzie wyświetlane w polu "Właściciel" danej uwagi.</p>
Opis	<p>Zawartość uwagi. Maksymalna liczba dozwolonych znaków wynosi 16 350.</p> <p>UWAGA: Inne ograniczenia obowiązują w przypadku importowania uwag do aplikacji Oracle CRM On Demand (informacje na ten temat są dostępne pod hasłem Pola uwag: Przygotowanie importu).</p>

Strona "Uwaga" (lista)

Na stronie "Uwaga" są wyświetlane wszystkie uwagi związane z danym rekordem. W następującej tabeli opisano czynności, które można wykonać na stronie "Uwaga":

Aby...	Należy...
Utworzyć uwagę	Nacisnąć przycisk "Nowa uwaga" na pasku tytułu "Uwagi". Wpisać wymagane informacje na stronie "Edycja uwagi" i zapisać rekord.
Skasować uwagę	Kliknąć na łączu "Kasuj" w wierszu rekordu, który ma zostać skasowany. Skasowane elementy można przywrócić w ciągu 30 dni, licząc od chwili skasowania.
Znaleźć uwagę	Kliknąć na nagłówku kolumny "Temat" w celu posortowania danych. Następnie kliknąć na literze z paska alfabetu. W przypadku uwag zaczynających się liczbami, kliknąć na cyfrze od 0 do 9.
Wyświetlić inne strony listy	Aby przejść do następnej, poprzedniej, pierwszej lub ostatniej strony w ramach listy, należy użyć ikon nawigacji znajdujących się w górnej lub dolnej części strony listy.
Wyświetlić więcej lub mniej rekordów	Z rozwijanej listy "Liczba wyświetlanych rekordów" (znajdującej się na dole strony) wybrać liczbę rekordów wyświetlanych na stronie.
Zaktualizować uwagę	Kliknąć na łączu "Edytuj" w wierszu rekordu, który ma zostać zaktualizowany. Zaktualizować informacje na stronie "Edycja uwagi" i zapisać rekord. Jeżeli w firmie włączona jest funkcja edycji miejscowej, możliwa jest edycja pól wyświetlanych na stronie "Uwaga".

Aby...	Należy...
Oznaczyć uwagę jako prywatną	Kliknąć na łączu "Edytuj" w wierszu rekordu, który ma zostać zaktualizowany. Zaznaczyć pole wyboru "Prywatne" na stronie edycji uwagi. Jeżeli w firmie włączona jest funkcja edycji miejscowej, możliwe jest zaznaczenie pola wyboru "Prywatne" na stronie uwagi. UWAGA: W przypadku oznaczenia utworzonej przez innego użytkownika uwagi jako prywatnej, po zapisaniu zmian będzie on widoczna tylko dla jej twórcy. Mimo to nazwisko użytkownika będzie wyświetlane w polu "Właściciel" danej uwagi.
Wyświetlić szczegóły uwagi	Kliknąć łącze "Edycja" w wierszu rekordu, który ma zostać wyświetlony. Przejrzeć szczegóły uwagi na stronie "Edycja uwagi".

Praca z listą uwag

Jeśli ta funkcja jest włączona w firmie, w prawym górnym rogu strony szczegółów rekordu znajduje się ikona uwag. Liczba obok tej ikony oznacza liczbę uwag dołączonych do rekordu.

Kliknięcie ikony uwag powoduje wyświetlenie listy uwag. Przy każdej uwadze jest podana nazwa użytkownika, który ją utworzył, oraz temat lub początek tekstu uwagi w razie braku tematu. Ponadto jest podana data uwagi lub jej godzina, jeśli uwaga pochodzi z dnia bieżącego.

Z listy uwag można:

Aby...	Należy...
Wyświetlić uwagę	Przejsć do wymaganej uwagi.
Utworzyć nową uwagę	Kliknąć na łączu "Nowa uwaga". W pierwszym wierszu wpisać temat, a następnie wpisać uwagę i nacisnąć przycisk "Zapisz". Uwaga zostanie wysłana do centrum wiadomości każdego użytkownika, który subskrybuje ten rekord. Z centrum wiadomości użytkownicy mogą przejść do rekordu, klikając na łączu w uwadze.
Zasubskrybować uwagi do rekordu	Nacisnąć przycisk "Subskrybuj". Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Subskrybowanie uwag (na stronie 110).
Skasować uwagę	Przejsć do wymaganej uwagi i nacisnąć przycisk "Skasuj". Spowoduje to skasowanie uwagi z centrum wiadomości i stron szczegółów rekordu.
Wyświetlić użytkownika, który wysłał uwagę	Przejsć do wymaganej uwagi i kliknąć na nazwie użytkownika. Zostanie wyświetlona strona szczegółów użytkownika.

Subskrybowanie uwag

Jeśli użytkownik zasubskrybuje uwagi dodawane do rekordu, będą one po ich dodaniu wysyłane do jego centrum wiadomości. Użytkownik może zasubskrybować uwagi do dowolnego rekordu, do którego ma dostęp.

W centrum wiadomości można kliknąć na łączu w uwadze do rekordu, aby przejść do tego rekordu.

Więcej informacji dotyczących centrum wiadomości jest dostępnych pod hasłem [Praca z centrum wiadomości](#) (na stronie 36).

Jak zasubskrybować uwagi do rekordu

- 1 Wybrać rekord.

Więcej informacji dotyczących wybierania rekordów można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie szczegółów, kliknąć na ikonie "Uwaga".

- 3 Nacisnąć przycisk "Subskrybuj".

Etykieta przycisku zostanie zmieniona na "Anuluj subskrypcję". Subskrypcję można anulować, naciskając ten przycisk.

Wysyłanie uwag innym użytkownikom

Uwagę do innego użytkownika można wysłać, klikając na ikonie uwagi obok nazwy tego użytkownika w aplikacji. Uwaga zostanie wysłana do centrum wiadomości tego użytkownika.

Funkcji tej można używać z polami związanymi z nazwą użytkownika, jak Imię, Nazwisko, Właściciel, Twórca i Zmodyfikowane przez. Te pola znajdują się na stronach szczegółów, listach i w innych miejscach w aplikacji.

Z centrum wiadomości można wysyłać odpowiedzi na uwagi otrzymane od innych użytkowników.

Rekordy użytkowników można dodawać do sekcji "Ulubione rekordy" na pasku czynności. Umożliwia to szybki dostęp do tych użytkowników, którym często wysyła się uwagi.

Więcej informacji dotyczących korzystania z centrum wiadomości jest dostępnych pod hasłem [Praca z centrum wiadomości](#) (na stronie 36).

Jak wysłać uwagę do innego użytkownika

- 1 Umieścić wskaźnik myszy na polu związanym z nazwą użytkownika, aby została wyświetlona ikona uwag.
- 2 Kliknąć na ikonie uwag.
- 3 Wpisać uwagę i nacisnąć przycisk "Zapisz".

Praca z załącznikami

W zależności od tego, jak administrator firmy skonfiguruje rolę użytkownika i profile dostępu, możliwe będzie załączanie plików (w niektórych przypadkach również adresów URL) do różnych typów rekordów. Instrukcje dotyczące załączania plików można znaleźć w następujących tematach:

- Instrukcje dotyczące załączania plików i adresów URL za pośrednictwem wstępnie skonfigurowanej pozycji powiązanej z załącznikami są dostępne pod hasłem [Załączanie plików i adresów URL do rekordów](#) (na stronie 114).
- Instrukcje dotyczące załączania plików do rekordów obsługujących pola załączników są dostępne pod hasłem [Załączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załączników](#) (zob. "[Dołączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załączników](#)" na stronie 118).

Lista typów rekordów obsługujących wstępnie skonfigurowaną pozycję powiązaną z załącznikami oraz lista typów rekordów obsługujących pola załączników są dostępne pod hasłem [Załączniki — informacje](#) (zob. "[Załączniki - informacje](#)" na stronie 111).

Tematy pokrewne

Dodatkowe informacje dotyczące załączników są zawarte w następujących tematach:

- [Załączniki — informacje](#) (zob. "[Załączniki - informacje](#)" na stronie 111)
- [Załącznik — pozycje powiązane](#) (na stronie 116)
- [Strona "Lista załączników"](#) (na stronie 117)

Załączniki - informacje

Zależnie od typu rekordu i wybranej przez administratora firmy konfiguracji aplikacji Oracle CRM On Demand do niektórych rekordów można dołączać pliki w następujący sposób:

- Za pośrednictwem pozycji powiązanej z załącznikami w rekordach nadrzędnych
- Za pośrednictwem pól załącznika

Pozycja powiązana z załącznikami — informacje

W przypadku niektórych typów rekordów administrator firmy może dodać wstępnie skonfigurowaną pozycję powiązaną z załącznikami do układu strony rekordu. Następnie można powiązać rekord nadrzędny z wieloma załącznikami. Załącznik powiązany w ten sposób z rekordem nadrzędnym może zawierać plik lub adres URL.

Wstępnie skonfigurowaną pozycję powiązaną z załącznikami obsługują następujące typy rekordów:

- Podmiot
- Działanie
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Obiekty niestandardowe 01, 02 i 03

- Dealer
- Fundusz
- Zlecenie dotyczące funduszu
- Gospodarstwo domowe
- Namiar
- Możliwość
- Partner
- Członkostwo w programie
- Zlecenie SR
- Rozwiązanie

Załączniki mogą być również powiązane z rekordami alertów i rekordami etapów sprzedaży.

UWAGA: Po usunięciu rekordu nadrzędnego powiązanego w ten sposób z załącznikami załączniki te również zostaną usunięte z bazy danych aplikacji Oracle CRM On Demand.

Informacje o dołączaniu plików i adresów URL do rekordów za pośrednictwem wstępnie skonfigurowanej pozycji powiązanej z załącznikami znajdują się w następujących tematach:

- [Dołączanie plików i adresów URL do rekordów](#) (zob. "[Załączanie plików i adresów URL do rekordów](#)" na stronie 114)
- [Załącznik - pozycje powiązane](#) (zob. "[Załącznik — pozycje powiązane](#)" na stronie 116)
- [Strona "Lista załączników"](#) (na stronie 117)

Pola załączników - informacje

W przypadku wymienionych poniżej typów rekordów za pośrednictwem pól załącznika można do rekordu dołączyć pojedynczy plik. W zależności od wprowadzonej przez administratora firmy konfiguracji układów stron pola załącznika mogą być dostępne w następujących typach rekordów:

- Obiekty niestandardowe 01, 02, 03, 04 i kolejne

UWAGA: Administrator firmy może też skonfigurować typy rekordów "Obiekt niestandardowy" jako pozycje powiązane w innych typach rekordów. Jeśli pola załącznika są dostępne w powiązanym typie rekordu "Obiekt niestandardowy", do każdego powiązanego rekordu można dołączyć jeden plik. Taka konfiguracja pozwala na dołączanie wielu plików do rekordu nadrzędnego. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Konfiguracje załączników — informacje.

Jednak po usunięciu rekordu nadrzędnego powiązane rekordy obiektów niestandardowych i dołączone pliki nie są usuwane z bazy danych aplikacji Oracle CRM On Demand.

- Raport z kontroli magazynowej
- Transakcja dotycząca próbki
- Podpis

Przedstawione poniżej typy rekordów obsługują również pola załączników. Wymienione typy rekordów mogą być jednak używane tylko jako pozycje powiązane, w sposób następujący:

- Załącznik do akredytacji
Typ rekordu "Załącznik do akredytacji" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Akredytacja".
- Załącznik do aplikacji
Typ rekordu "Załącznik do aplikacji" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Aplikacja".
- Załącznik do planu biznesowego
Typ rekordu "Załącznik do planu biznesowego" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Plan biznesowy".
- Załącznik do certyfikacji
Typ rekordu "Załącznik do certyfikacji" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Certyfikacja".
- Załącznik do kursu
Typ rekordu "Załącznik do kursu" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Kurs".
- Załącznik do egzaminu
Typ rekordu "Załącznik do egzaminu" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Egzamin".
- Załącznik do wniosku o fundusze marketingowe
Typ rekordu "Załącznik do wniosku o fundusze marketingowe" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Wniosek o fundusze marketingowe".
- Załącznik do celu
Typ rekordu "Załącznik do celu" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Cel".
- Załącznik do programu partnerskiego
Typ rekordu "Załącznik do programu partnerskiego" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Program partnerski".
- Załącznik do polisy
Typ rekordu "Załącznik do polisy" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Polisa".
- Załącznik do zlecenia specjalnej kalkulacji cen
Typ rekordu "Załącznik do zlecenia specjalnej kalkulacji cen" jest dostępny jako pozycja powiązana wyłącznie w przypadku typu rekordu "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen".

UWAGA: W tych konfiguracjach po usunięciu rekordu nadrzędnego z bazy danych aplikacji Oracle CRM On Demand nie są usuwane rekordy powiązane ani dołączone pliki. Na przykład po usunięciu rekordu zlecenia MDF nie są usuwane z bazy danych żadne powiązane rekordy załączników do zleceń MDF ani pliki dołączone do tych rekordów.

Niektóre z tych typów rekordów są typowe dla danej branży lub dla aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition i mogą nie być dostępne w tym wydaniu aplikacji Oracle CRM On Demand.

Informacje o dołączaniu plików do rekordów za pośrednictwem pól załącznika znajdują się pod hasłem [Dołączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załącznika](#) (zob. "[Dołączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załączników](#)" na stronie 118).

Załączanie plików i adresów URL do rekordów

UWAGA: Treści zawarte w niniejszym temacie dotyczą wyłącznie załączników związanych z rekordami przez wstępnie skonfigurowaną pozycję powiązaną z załącznikami. Więcej informacji o liście typów rekordów obsługujących wstępnie skonfigurowaną pozycję powiązaną z załącznikami, znajduje się pod hasłem [Załączniki — informacje](#) (zob. "[Załączniki - informacje](#)" na stronie 111).

W przypadku typów rekordów obsługujących wstępnie konfigurowane pozycje związane z załącznikami do rekordu nadrzędnego można załączać pliki i adresy URL. Po załączeniu pliku lub adresu URL do rekordu można:

- Wyświetlić załącznik
- Wybrać inny załącznik
- W przypadku załącznika mającego postać pliku zaktualizować zawartość pliku i zastąpić nim poprzedni załącznik

Dołączanie plików do rekordów podlega następującym zasadom:

- Można ładować pliki skompresowane, w tym pliki .zip.
- Ze względów bezpieczeństwa aplikacja Oracle CRM On Demand nie umożliwia dołączania plików wykonywalnych o rozszerzeniach takich jak .exe lub .bat.

UWAGA: Po kliknięciu nazwy pliku wykonywalnego z rozszerzeniem takim jak .exe lub .bat użytkownik ma możliwość uruchomienia pliku lub zapisania go. Aby zapobiec niepożądanemu uruchamianiu przez użytkowników plików wykonywalnych bezpośrednio z aplikacji Oracle CRM On Demand, nie umożliwia ona dołączania do rekordów plików z takimi rozszerzeniami. Można jednak ominąć to zabezpieczenie, nadając plikowi przed załadowaniem inne rozszerzenie. Jeśli plik otrzyma rozszerzenie np. .txt, po kliknięciu nazwy tego pliku nie będzie możliwe jego uruchomienie. Użytkownik musi zapisać plik na komputerze lokalnym, zmienić rozszerzenie nazwy pliku na odpowiednie dla pliku wykonywalnego, a następnie uruchomić plik.

- Każdy ładowany plik jest skanowany w poszukiwaniu wirusów. Jeśli w pliku zostanie znaleziony wirus, plik nie jest ładowany i wyświetlany jest komunikat.
- Wielkość ładowanego pliku nie może przekraczać 20 MB. W przypadku większych plików dostępne są następujące możliwości:
 - Kompresja pliku w celu zredukowania jego wielkości.
 - Podział pliku na mniejsze pliki (i w razie potrzeby kompresja).
 - Umieszczenie pliku na serwerze publicznym i podanie jego nazwy oraz ścieżki do niego zamiast dołączania go do rekordu.

Jak załączyć do rekordu plik lub adres URL

- 1 Wybrać rekord, do którego ma zostać załączony plik lub adres URL.
Instrukcje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie szczegółów przejść do sekcji "Załączniki", po czym nacisnąć przycisk "Dodaj załączniki" lub "Dodaj URL" znajdujący się na pasku tytułu tej sekcji.
UWAGA: Jeśli użytkownicy mają uzyskiwać dostęp do pliku zamieszczonego na serwerze publicznym, należy nacisnąć przycisk "Dodaj adres URL" zamiast przycisku "Dodaj załącznik", a następnie postępować zgodnie z procedurą dodawania załącznika nie w postaci pliku, lecz adresu URL.
- 3 Na stronie "Edycja załącznika":
 - W przypadku załącznika plikowego nacisnąć przycisk "Przeglądaj" znajdujący się obok pola "Plik", po czym wybrać odpowiedni plik. W polu "Nazwa załącznika" podać wyświetlaną nazwę określającą załącznik plikowy.
 - W przypadku załącznika, który ma postać adresu URL, wpisać w polu "URL" adres URL (na przykład www.crmondemand.com), a w polu "Nazwa załącznika" wyświetlaną nazwę określającą adres URL. Maksymalna dozwolona długość adresu URL wynosi 200 znaków.**UWAGA:** Jeśli załącznik został umieszczony na serwerze publicznym, należy w polu "URL" podać ścieżkę do pliku i jego nazwę (na przykład `\\scdept\attachments\products.xls`).
- 4 Na stronie "Edycja załącznika" nacisnąć przycisk "Zapisz".

Jak wyświetlić załącznik

- 1 Wybrać rekord, do którego jest załączony plik lub adres URL.
Instrukcje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie szczegółów przejść do sekcji "Załączniki", po czym kliknąć na łączu "Wyświetl" w odpowiednim wierszu.

Jak wybrać inny załącznik

- 1 Wybrać rekord, do którego jest załączony plik lub adres URL.
Instrukcje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie szczegółów przejść do sekcji "Załączniki", po czym kliknąć na łączu "Nazwa załącznika" dla załącznika, który ma zostać zastąpiony.
- 3 Na stronie "Edycja załącznika":
 - W przypadku załącznika plikowego nacisnąć przycisk "Przeglądaj", po czym wybrać nowy plik. Jeśli trzeba, zaktualizować zawartość pola "Nazwa załącznika".

- W przypadku załącznika, który ma postać adresu URL, wpisać w polu "URL" nowy adres, po czym — jeśli trzeba — zaktualizować zawartość pola "Nazwa załącznika".

- 4 Na stronie "Edycja załącznika" nacisnąć przycisk "Zapisz".

WSKAZÓWKA: W celu sprawdzenia, czy zostały wprowadzone poprawne informacje o załączniku, należy klikać łącze "Wstecz" do momentu cofnięcia się do strony szczegółów rekordu pierwotnego, a następnie przejrzeć szczegóły nowego załącznika w sekcji "Załączniki".

Jak zaktualizować załącznik plikowy

- 1 Otworzyć załącznik z jego oryginalnej lokalizacji (nie z poziomu aplikacji Oracle CRM On Demand).

- 2 Edytować plik i zapisać go lokalnie, na przykład na dysku twardym.

- 3 Zalogować się do Oracle CRM On Demand.

- 4 Wybrać rekord, do którego ma zostać załączony zaktualizowany plik.

Instrukcje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 5 Na stronie szczegółów przejść do sekcji "Załączniki", po czym kliknąć na łączu "Zamień" w wierszu załącznika plikowego.

- 6 W oknie "Zamień załącznik" wybrać zaktualizowany plik, po czym nacisnąć przycisk "Zapisz".

Załącznik — pozycje powiązane

UWAGA: Treści zawarte w niniejszym temacie dotyczą wyłącznie załączników związanych z rekordami przez wstępnie skonfigurowaną pozycję powiązaną z załącznikami. Więcej informacji o liście typów rekordów obsługujących wstępnie skonfigurowaną pozycję powiązaną z załącznikami, znajduje się pod hasłem [Załączniki — informacje](#) (zob. "Załączniki - informacje" na stronie 111).

W poniższej tabeli są opisane pola zawierające informacje o pliku lub adresie URL dołączanym do rekordu jako pozycja powiązana. Niektóre pola znajdują się na stronach szczegółów typu rekordu, do którego plik jest dołączany, a pozostałe na stronie "Załącznik — edycja".

Na podstawie informacji zawartych w poniższej tabeli należy sprawdzić, czy plik spełnia wymagania dotyczące rozmiaru i typu.

Pole	Opis
Plik	Jeśli załącznik jest plikiem, pole zawiera ścieżkę i nazwę dołączonego pliku.
Nazwa załącznika	Nazwa, według której będzie można zidentyfikować dany plik lub adres URL.
Rozmiar (w bajtach)	Jeśli załącznik jest plikiem, to pole zawiera rozmiar pliku. Rozmiar pliku musi być mniejszy niż 9 megabajtów (MB). Jeśli załącznik jest adresem URL, w polu "Rozmiar" jest wyświetlana domyślnie wartość 2 kilobajty (KB).

Pole	Opis
Typ	Jeśli załącznik jest plikiem, w polu tym wyświetlany jest typ pliku, np. .doc w przypadku dokumentu programu Microsoft Word. W celu zapewnienia bezpieczeństwa i ochrony danych aplikacja nie zezwala na dołączanie określonych typów plików, takich jak .exe. Jeśli załącznik jest adresem URL, w tym polu będzie wyświetlony adres URL.
URL	Jeśli załącznik jest adresem URL, pole to zawiera pełny adres URL. Maksymalna dopuszczalna długość adresu URL to 200 znaków.
Twórca	Nazwa zamienna osoby, która jako pierwsza dołączyła plik do rekordu. Wartość w tym polu jest generowana przez system.
Zmodyfikowane przez	Nazwisko osoby, która zaktualizowała rekord, oraz data i godzina aktualizacji rekordu. Wartość w tym polu jest generowana przez system.

Strona "Lista załączników"

UWAGA: Treści zawarte w niniejszym temacie dotyczą wyłącznie załączników związanych z rekordami przez wstępnie skonfigurowaną pozycję powiązaną z załącznikami. Więcej informacji o liście typów rekordów obsługujących wstępnie skonfigurowaną pozycję powiązaną z załącznikami, znajduje się pod hasłem [Załączniki – informacje](#) (zob. "Załączniki - informacje" na stronie 111).

Na stronie "Lista załączników" wyświetlane są wszystkie pliki i adresy URL połączone z rekordem. Dostęp do strony "Lista załączników" można uzyskać, klikając łącze "Pokaż pełną listę" w sekcji "Załączniki" rekordu głównego.

W poniższej tabeli opisano zadania, które można wykonywać za pomocą strony "Lista załączników".

Aby to zrobić	Należy wykonać następujące kroki
Załączanie pliku do rekordu	Nacisnąć przycisk "Dodaj załącznik" na pasku tytułu "Załączniki". Wpisać wymagane informacje na stronie "Edycja załącznika" i zapisać rekord.
Załączanie adresu URL do rekordu	Nacisnąć przycisk "Dodaj adres URL" na pasku tytułu "Załączniki". Wpisać wymagane informacje na stronie "Edycja załącznika" i zapisać rekord.
Kasowanie załącznika	Kliknąć na łącze "Kasuj" w wierszu rekordu, który ma zostać skasowany. Skasowane elementy można przywrócić w ciągu 30 dni, licząc od chwili skasowania.
Wyszukiwanie załącznika	Kliknąć na nagłówku kolumny "Nazwa załącznika" w celu posortowania danych. Następnie kliknąć na literze z paska alfabety. W przypadku załączników, których nazwy zaczynają się liczbami, kliknąć na cyfrze od 0 do 9.
Wyświetlić inne strony listy	Aby przejść do następnej, poprzedniej, pierwszej lub ostatniej strony w ramach listy, należy użyć ikon nawigacji znajdujących się w górnej

Aby to zrobić	Należy wykonać następujące kroki
	lub dolnej części strony listy.
Wybrać inny załącznik w celu zastąpienia bieżącego załącznika	Kliknąć na łączy "Zamień" w wierszu rekordu, który ma zostać zmieniony. Wybrać inny plik na stronie "Edycja załącznika" i zapisać rekord.
Wyświetlić więcej lub mniej rekordów	Z rozwijanej listy "Liczba wyświetlanych rekordów" (znajdującej się na dole strony) wybrać liczbę rekordów wyświetlanych na stronie.
Posortować listę załączników	Kliknąć na podkreślonym nagłówku kolumny, według której ma zostać przeprowadzone sortowanie. Jeśli nagłówek kolumny nie jest podkreślony, oznacza to, że nie można sortować danych według tego pola.
Wyświetlić załącznik	Kliknąć na łączy "Wyświetl" w wierszu rekordu, który ma zostać wyświetlony. Spowoduje to otwarcie określonego pliku lub przejście pod określony adres URL.

Dołączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załączników

Pola załączników są obsługiwane w typie rekordów "Obiekt niestandardowy" i w niektórych typach rekordów specyficznych dla branży i dla aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Pola załączników umożliwiają dołączenie pojedynczego pliku do rekordu. Lista typów rekordów, w których obsługiwane są pola załączników, znajduje się pod hasłem [Załączniki — informacje](#) (zob. "Załączniki - informacje" na stronie 111).

Administrator firmy określa, czy pola załączników są dostępne w układzie stron używanym przez daną rolę użytkownika.

Dołączanie plików do rekordów podlega następującym zasadom:

- Można łąadować pliki skompresowane, w tym pliki .zip.
- Ze względów bezpieczeństwa aplikacja Oracle CRM On Demand nie umożliwia dołączania plików wykonywalnych o rozszerzeniach takich jak .exe lub .bat.
UWAGA: Po kliknięciu nazwy pliku wykonywalnego z rozszerzeniem takim jak .exe lub .bat użytkownik ma możliwość uruchomienia pliku lub zapisania go. Aby zapobiec niepożądanemu uruchamianiu przez użytkowników plików wykonywalnych bezpośrednio z aplikacji Oracle CRM On Demand, nie umożliwia ona dołączania do rekordów plików z takimi rozszerzeniami. Można jednak ominąć to zabezpieczenie, nadając plikowi przed łaadowaniem inne rozszerzenie. Jeśli plik otrzyma rozszerzenie np. .txt, po kliknięciu nazwy tego pliku nie będzie możliwe jego uruchomienie. Użytkownik musi zapisać plik na komputerze lokalnym, zmienić rozszerzenie nazwy pliku na odpowiednie dla pliku wykonywalnego, a następnie uruchomić plik.
- Każdy łaadowany plik jest skanowany w poszukiwaniu wirusów. Jeśli w pliku zostanie znaleziony wirus, plik nie jest łaadowany i wyświetlany jest komunikat.

- Wielkość ładowanego pliku nie może przekraczać 20 MB. W przypadku większych plików dostępne są następujące możliwości:
 - Kompresja pliku w celu zredukowania jego wielkości.
 - Podział pliku na mniejsze pliki (i w razie potrzeby kompresja).
 - Umieszczenie pliku na serwerze publicznym i podanie jego nazwy oraz ścieżki do niego zamiast dołączania go do rekordu.

Dołączenie pliku do rekordu za pośrednictwem pól załącznika umożliwia procedura opisana poniżej.

Jak dołączyć plik do rekordu za pośrednictwem pól załącznika?

- 1 Na stronie edycji rekordu, do którego ma zostać dołączony plik, w polu "Załącznik" kliknąć ikonę spinacza:



- 2 Wyszukać plik, który ma zostać dołączony, i wybrać go.
- 3 Zapisać dokonane zmiany.

UWAGA: Zależnie od wybranej przez administratora firmy konfiguracji układu strony na stronie mogą być dostępne pola "Załącznik: nazwa pliku" i "Załącznik: wielkość (w bajtach)". Jeśli pola te są dostępne, po zapisaniu rekordu są one automatycznie wypełniane nazwą pliku i jego wielkością. Pól tych nie można edytować.

Dołączony plik można usunąć z rekordu. Jednak po usunięciu pliku jest on kasowany z bazy danych aplikacji Oracle CRM On Demand i nie można przywrócić go z poziomu aplikacji Oracle CRM On Demand.

WSKAZÓWK: Przed usunięciem pliku z rekordu należy pobrać ten plik na komputer lokalny lub inny serwer i tam go zapisać.

Usunięcie pliku z rekordu umożliwia procedura opisana poniżej.

Jak usunąć plik z rekordu?

- 1 Na stronie "Edytowanie rekordu" kliknąć ikonę "X" znajdującą się obok pola "Załącznik".
- 2 Potwierdzić decyzję o usunięciu pliku z rekordu.

Korzystanie ze skryptów ocen

Jeśli administrator firmy skonfigurował skrypty ocen, można otwierać te skrypty w celu zbierania informacji o klientach lub możliwościach sprzedaży. Informacje te można następnie odwzorować na rekord nadrzędny, a później można ich używać w raportach i analizach.

Aplikacja umożliwia otwieranie skryptów z poziomu następujących typów rekordów:

- Podmiot (ankiety podmiotu)

- Działanie (oceny działania dotyczące wizyty handlowej, zadania lub umówionego spotkania)
- Plan biznesowy (oceny planu biznesowego)
- Osoba kontaktowa (ankiety dot. zadowolenia klientów)
- Namiar (skrypty kwalifikowania namiaru)
- Cel (oceny celów)
- Możliwość (oceny możliwości)
- Zlecenie obsługi (skrypty rozmów i ankiety dotyczące zadowolenia klientów)

Administrator firmy może skonfigurować filtry ułatwiające określanie odpowiedniej oceny dla zadania. Na przykład dla skryptu oceny kwalifikacji namiaru można skonfigurować następujące filtry:

- Poziom podmiotu = Złoto
- Segment = Duże
- Region = Zachód

Następnie, w wyniku uruchomienia skryptu oceny z poziomu rekordu namiaru przy użyciu odpowiednich pól wartości filtru, jest wyświetlany właściwy skrypt kwalifikacji namiaru. Po ukończeniu oceny dane, które administrator firmy zmienia później w szablonie skryptu, nie są odzwierciedlane w ukończonym rekordzie oceny. Jedynym wyjątkiem od tej reguły jest sekcja odpowiedzi. Administrator firmy może w dowolnym momencie zmienić dane w sekcji odpowiedzi i zmiany te są odzwierciedlane na stronie szczegółów oceny, gdy użytkownik pracuje nad pytaniami szablonu.

Przed rozpoczęciem. Aby można było używać skryptów ocen, konfiguracja roli użytkownika musi umożliwiać dostęp do rekordów ocen. Więcej informacji o wymaganych ustawieniach znajduje się pod hasłem Skrypty ocen — informacje podstawowe.

Jak użyć skryptu oceny

1 Wybrać rekord.

Instrukcje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

2 Na stronie szczegółów rekordu przejść do sekcji skryptu i nacisnąć przycisk "Dodaj".

3 W razie potrzeby wybrać filtr z okna "Wyszukiwanie".

Jeśli tylko jeden skrypt spełnia kryteria określone przez administratora firmy, zostaje on otwarty automatycznie. W przeciwnym wypadku należy wybrać odpowiedni skrypt w oknie "Wyszukiwanie".

WSKAZÓWKA: Aby znaleźć odpowiedni skrypt, należy wybrać żadaną opcję z listy rozwijanej i nacisnąć przycisk "Wykonaj".

4 Na stronie skryptu zadać klientowi pytania i podać odpowiednie informacje.

5 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zależnie od tego, w jaki sposób administrator firmy skonfigurował skrypt, mogą wystąpić następujące zdarzenia:

- Wynik jest obliczany i porównywany z wartością progową.
- Zależnie od tego, czy wynik jest powyżej, czy poniżej progu, jest obliczany rezultat końcowy.
- Wynik, odpowiedzi na pytania i rezultat są odwzorowywane z powrotem na rekord nadrzędny.
- Zostaje również wypełnione pole daty ostatniej oceny.

Kasowanie i przywracanie rekordów

Rekord może skasować użytkownik, któremu pozwala na to jego poziom dostępu do tego rekordu. Listę rekordów może usunąć użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Kasowanie wsadowe".

Skasowane rekordy, także jeśli została skasowana lista rekordów, są przechowywane przez 30 dni w obszarze "Pozycje skasowane". Przez ten czas można przywrócić rekordy. Jednak po 30 dniach pozycje skasowane zostaną trwale zlikwidowane i nie będzie można już ich przywrócić.

UWAGA: Rekordy alertów i ich załączniki stanowią wyjątek w kontekście standardowego procesu kasowania. Nie są przechowywane przez 30 dni, lecz są od razu likwidowane i nie można ich przywrócić.

Wraz z kasowanym rekordem automatycznie kasowane są rekordy z nim powiązane. Jeśli na przykład kasowany jest podmiot, skasowane zostaną także uwagi, które są z nim powiązane.

Kliknięcie na łączu globalnym "Pozycje skasowane" umożliwi wyświetlenie strony "Wszystkie skasowane pozycje" ze wszystkimi pozycjami, które zostały skasowane. Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Przywracanie wszystkich rekordów", zobaczy on wszystkie skasowane pozycje swojej firmy.

Na liście pozycji skasowanych figurują tylko rekordy nadrzędne, bez rekordów powiązanych. Jedynie wtedy, gdy rekord powiązany został skasowany *przed* skasowaniem rekordu nadrzędnego, jest on wyświetlany na liście jako osobny rekord.

Jeśli na przykład został skasowany podmiot, z którym były powiązane trzy działania, na liście pozycji skasowanych będzie figurował tylko rekord podmiotu. Gdyby jednak dowolne z tych powiązanych działań zostało skasowane przed skasowaniem samego podmiotu, to wtedy to działanie byłoby wyświetlane na liście jako osobny rekord.

Wraz z przywróceniem rekordu są także przywracane wszystkie rekordy powiązane z tym rekordem w chwili jego skasowania z zachowaniem relacji między nimi. Jako pierwszy powinien być przywracany zawsze rekord nadrzędny. Próba przywrócenia jako pierwszego rekordu podrzędnego spowoduje wyświetlenie komunikatu o błędzie.

Lista na stronie "Wszystkie skasowane pozycje" ułatwia znajdowanie skasowanych rekordów. Po wybraniu typu rekordu z tej listy zostaną wyświetlone rekordy wraz ze wszystkimi skasowanymi uwagami i załącznikami do rekordów tego typu, a także wszystkie skasowane rekordy tego typu. Reguła dotycząca rekordów powiązanych nadal jednak obowiązuje. Lista nie zawiera uwag i załączników skasowanych wraz z rekordem nadrzędnym. Jeśli na przykład z listy zostanie wybrana pozycja "Wszystkie podmioty", zostaną wyświetlone wszystkie uwagi do podmiotów i załączniki do podmiotów, które zostały skasowane niezależnie od ich rekordów nadrzędnych, a także wszystkie skasowane rekordy podmiotów.

UWAGA: Istnieje pewne ograniczenie pod względem ilości danych, jaką firmy mogą przechowywać. Rekordy przechowywane jako skasowane pozycje nie są wliczane do całkowitego limitu przechowywania na dysku, jaki przysługuje firmie.

Jak skasować rekord ze strony szczegółów rekordu

- Na stronie szczegółów rekordu nacisnąć przycisk "Kasuj".

UWAGA: Jeśli dostęp do strony szczegółów rekordu został uzyskany poprzez drażenie ze strony listy lub z listy rekordów powiązanych z rekordem nadrzędnym, to po skasowaniu danego rekordu w aplikacji Oracle CRM On Demand nastąpi powrót do strony, z której rozpoczęto drażenie.

Jak skasować rekord z listy rekordów

- W wierszu rekordu, który ma zostać skasowany, wybrać polecenie "Kasuj" z menu na poziomie rekordu.

Jak skasować listę rekordów

Przed rozpoczęciem. Tę procedurę może wykonać tylko użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Kasowanie wsadowe".

- 1 Na stronie startowej rekordu kliknąć listę rekordów, która ma zostać skasowana.

WSKAZÓWKA: Przed skasowaniem listy warto ją wyeksportować. Umożliwia to zaimportowanie danych do Oracle CRM On Demand, gdyby pewne rekordy zostały skasowane omyłkowo.

Kasować można listy podmiotów, osób kontaktowych, możliwości, namiarów, zleceń obsługi i działań.

- 2 Na stronie listy rekordów nacisnąć przycisk menu i wybrać polecenie "Kasowanie wsadowe".
- 3 Nacisnąć przycisk OK, aby potwierdzić i kontynuować.
- 4 Na stronie "Kolejka kasowania wsadowego" nacisnąć przycisk "Kontynuuj" w sekcji "Aktywne zlecenia".

UWAGA: Bez naciśnięcia przycisku "Kontynuuj" rekordy nie zostaną skasowane. Do strony "Kolejka kasowania wsadowego" można wrócić, klikając na łączu globalnym "Administracja", a następnie na łączu "Kolejka kasowania wsadowego" na stronie startowej "Administrowanie".
- 5 Aby przejrzeć plik dziennika dotyczący kasowania, należy nacisnąć przycisk "Dziennik" w sekcji "Przetworzone zlecenia".

Jak przywrócić rekord

- 1 Kliknąć na łączu globalnym "Pozycje skasowane".
- 2 Kliknąć na łączu "Przywróć" w wierszu rekordu.

UWAGA: Użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Przywracanie wszystkich rekordów", może przywrócić rekordy skasowane przez dowolną osobę w firmie.

Dodatkowe informacje dotyczące kasowania rekordów zawiera poniższa tabela.

UWAGA: Rekordy załącznika wymienione w tej tabeli to rekordy powiązane z rekordami nadrzędnymi za pośrednictwem wstępnie skonfigurowanej pozycji powiązanej z załącznikami. Pliki można także dołączać do typów rekordów "Obiekt niestandardowy" oraz do typów rekordów charakterystycznych dla danej branży lub Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition za pośrednictwem pól załącznika. Jeśli taki

typ rekordów został skonfigurowany jako powiązany rekord innego typu rekordów, podczas usuwania rekordu nadrzędnego powiązane rekordy i dołączone pliki nie są usuwane z bazy danych Oracle CRM On Demand. Więcej informacji o pozycji powiązanej z załącznikami i polach załącznika znajduje się pod hasłem [Załączniki – informacje](#) (zob. "Załączniki - informacje" na stronie 111).

Kasując to	Należy pamiętać, że
Podmiot	<p>Nie można skasować podmiotu, który jest powiązany z możliwością na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane".</p> <p>Wraz ze skasowaniem podmiotu zostaną skasowane następujące rekordy powiązane:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Namiary ■ Możliwości ■ Działania (z wszelkimi załącznikami powiązanymi z działaniem) ■ Uwagi ■ Załączniki <p>Następujące powiązane rekordy nie są kasowane:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Osoby kontaktowe
Działanie	<p>Wraz ze skasowaniem działania zostaną skasowane następujące rekordy powiązane:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Załączniki <p>Aby skasować działanie "Komunikacja", użytkownik musi mieć włączone dla swojej roli uprawnienia "Zarządzanie firmą" i "Kasowanie wsadowe".</p> <p>UWAGA: Użytkownicy posiadający w swojej roli uprawnienie do kasowania działań mogą kasować działania, których nie są właścicielami, oraz działania oznaczone jako prywatne. Zazwyczaj uprawnienie do kasowania działań przyznawane jest wyłącznie administratorom firmy.</p>
Adres	<p>W przypadku przywracania skasowanego adresu należy zaktualizować ustawienia fakturowania i wysyłki, ponieważ w procesie przywracania rekordu adresu przez aplikację Oracle CRM On Demand ustawienia adresu nie powracają do wartości pierwotnych. Należy skorygować te wartości, aby uniknąć utworzenia błędnych danych.</p> <p>Więcej informacji na temat kasowania współużytkowanych adresów można znaleźć pod hasłem Kasowanie współużytkowanych adresów (na stronie 299).</p>
Alert	<p>Rekordy alertów i ich załączniki stanowią wyjątek w zwykłym działaniu kasowania. Nie są przechowywane przez 30 dni, lecz są od razu likwidowane i nie można ich przywrócić.</p>

Kasując to	Należy pamiętać, że
Kampania	<p>Wraz ze skasowaniem kampanii zostaną skasowane następujące rekordy powiązane:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Działania (z wszelkimi załącznikami powiązanymi z działaniem) ■ Uwagi <p>Następujące powiązane rekordy <i>nie</i> są kasowane:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Namiary ■ Możliwości
Osoba kontaktowa	<p>Wraz ze skasowaniem osoby kontaktowej zostaną skasowane następujące rekordy powiązane:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Namiary ■ Uwagi ■ Załączniki <p>Następujące powiązane rekordy <i>nie</i> są kasowane:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Podmioty ■ Działania ■ Możliwości
Dealer	<p>Wraz ze skasowaniem dealera zostaną skasowane następujące rekordy powiązane:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Działania (z wszelkimi załącznikami powiązanymi z działaniem) ■ Uwagi ■ Załączniki
Lista filtrowana	List filtrowanych nie można edytować. Aby zmienić listę filtrowaną, należy ją usunąć i utworzyć nową.
Fundusz	<p>Wraz ze skasowaniem funduszu zostaną skasowane następujące rekordy powiązane:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Działania (z wszelkimi załącznikami powiązanymi z działaniem) ■ Uwagi ■ Załączniki
Grupa	Podczas kasowania grupy system usuwa odniesienia do tej grupy z rekordów grupy i przywraca pracownika figurującego w polu "Właściciel" jako właściciela rekordu. Jeśli ten proces obejmuje dużą liczbę rekordów, czas jego wykonywania może być dłuższy. Przez ten czas system nie zezwala członkom grupy na tworzenie rekordów.
Gospodarstwo	Kasowanie gospodarstwa domowego nie skutkuje skasowaniem żadnych

Kasując to	Należy pamiętać, że
domowe	rekordów podrzędnych.
Namiar	<p>Wraz ze skasowaniem namiaru zostaną skasowane następujące rekordy powiązane:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Działania (z wszelkimi załącznikami powiązanymi z działaniem) ■ Uwagi ■ Załączniki <p>Następujące powiązane rekordy <i>nie</i> są kasowane:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Możliwości
Zdarzenie medyczne	<p>Wraz ze skasowaniem zdarzenia medycznego następujące rekordy powiązane <i>nie</i> zostaną skasowane:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Zaproszeni (osoby kontaktowe) <p>UWAGA: Nie można skasować zdarzenia o statusie "Zakończone".</p>
Możliwość	<p>Możliwości na etapie sprzedaży "Zamknięte" nie można skasować, ponieważ są to informacje wykorzystywane do tworzenia raportów historycznych. Wraz ze skasowaniem możliwości zostaną skasowane następujące rekordy powiązane:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Namiary ■ Działania (z wszelkimi załącznikami powiązanymi z działaniem) ■ Uwagi ■ Załączniki <p>Następujące powiązane rekordy <i>nie</i> są kasowane:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Osoby kontaktowe ■ Podmioty
Konto portfela	<p>Wraz ze skasowaniem portfela zostaną skasowane następujące rekordy powiązane:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Działania (z wszelkimi załącznikami powiązanymi z działaniem) ■ Załączniki <p>Następujące powiązane rekordy <i>nie</i> są kasowane:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Osoby kontaktowe
Produkt	<p>Produktu nie można skasować. Aby usunąć go z listy dostępnych produktów, które można powiązać z możliwościami (jako produktem) lub podmiotami (jako zasobami), należy wyczyścić pole wyboru "Zamawialne" na stronie "Produkt - edycja".</p>

Kasując to	Należy pamiętać, że
Kategoria produktu	Kategorie produktu może kasować tylko użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie zawartością". Wraz ze skasowaniem kategorii zerwane zostanie powiązanie między produktem a kategorią, ale produkty zostaną zachowane.
Rola	<p>Role może kasować tylko użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie użytkownikami i dostępem".</p> <p>Skasowane role nie są przechowywane przez 30 dni, lecz natychmiast likwidowane i nie można ich przywrócić.</p> <p>Zanim rola zostanie skasowana, należy przypisać inne role wszystkim użytkownikom, którzy mają przypisaną tę rolę. W przeciwnym razie aplikacja nie zezwoli na skasowanie roli.</p>
Rozwiązanie	<p>Wraz ze skasowaniem rozwiązania zostaną skasowane następujące rekordy powiązane:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Historie rozwiązań <p>Następujące powiązane rekordy <i>nie</i> są kasowane:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Zlecenia obsługi ■ Rozwiązania <p>WSKAZÓWKA: Jeśli rozwiązanie, które wcześniej było powiązane ze zleceniem obsługi, nie jest już do niczego przydatne, lepiej jest zmienić jego status na "Nieaktualne" zamiast je kasować. W ten sposób firma może zapobiec dalszemu wykorzystywaniu rozwiązania przez przedstawicieli obsługi klienta, ale jednocześnie zachowuje je do celów archiwalnych. Aby dowiedzieć się, czy rozwiązanie było używane, należy przejść do strony "Rozwiązanie - informacje szczegółowe" i sprawdzić, czy w sekcji "Zlecenia obsługi" znajdują się powiązane rekordy.</p>
Terytorium	<p>Terytoria może kasować użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie terytoriami". Terytoria można kasować niezależnie od tego, czy są powiązane z innymi terytoriami, podmiotami, możliwościami itp.</p> <p>Na stronie "Terytorium - informacje szczegółowe" administrator firmy może sprawdzić, czy terytorium ma jakiegokolwiek rekordy podrzędne czy nie. Jeśli administrator chce się dowiedzieć, czy z rekordem jest powiązany jakikolwiek podmiot, możliwość itp., może wpisać warunek gdzie Territory = <Terytorium do skasowania>.</p>
Pojazd	<p>Wraz ze skasowaniem pojazdu zostaną skasowane następujące rekordy powiązane:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Działania (z wszelkimi załącznikami powiązanymi z działaniem) ■ Uwagi ■ Załączniki

UWAGA: Więcej informacji dotyczących powiązanych rekordów znajduje się pod hasłem [Przekształcanie namiarów w podmioty, osoby kontaktowe, rejestracje transakcji lub możliwości](#) (na stronie 194).

Wyświetlanie śledzenia kontroli w rekordach

W typach rekordów obsługujących śledzenie kontroli można przeglądać zmiany kontrolowanych pól rekordu.

W zależności od tego, jak administrator firmy skonfiguruje śledzenie kontroli w odniesieniu do typu rekordu, w śledzeniu kontroli mogą być zawarte następujące informacje:

- Wpis dotyczący utworzenia rekordu
- Jeśli rekord został skasowany lub przywrócony, wpis dotyczący każdej z tych czynności

UWAGA: Jeśli rekord został skasowany, ale nie został przywrócony, rekord jest już niedostępny. Nie można więc przeglądać szczegółów czynności skasowania w powiązanych informacjach o śledzeniu kontroli. Wpis dotyczący czynności skasowania znajduje się jednak w dostępnym w całej firmie głównym śledzeniu kontroli. Jeśli rekord zostanie później przywrócony, wpis dotyczący czynności skasowania i wpis dotyczący czynności przywrócenia będzie się znajdował w głównym śledzeniu kontroli i w informacjach śledzenia kontroli w rekordzie. Aby możliwe było przeglądanie dostępnego w całej firmie głównego śledzenia kontroli, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Dostęp do głównego śledzenia kontroli".

W przypadku zmian rekordów śledzenie kontroli zawiera starą i nową wartość pola oraz znacznik czasu i nazwę użytkownika, który wprowadził zmianę w danym polu. Administrator firmy może określić, które pola, jeśli jakiegokolwiek, są kontrolowane. Więcej informacji o typach rekordów obsługujących śledzenie kontroli oraz lista pól kontrolowanych domyślnie znajdują się pod hasłem *Przystosowywanie śledzenia kontroli*.

Przed rozpoczęciem. Aby umożliwić przeglądanie śledzenia kontroli w typie rekordu, administrator firmy musi skonfigurować układy stron dla roli użytkownika, tak aby zawierały pozycję związaną ze śledzeniem kontroli w układzie stron szczegółów typu rekordu nadrzędnego. Administrator firmy musi też nadać użytkownikowi uprawnienie "Tylko odczyt" w odniesieniu do pozycji związanej ze śledzeniem kontroli w typie rekordu nadrzędnego. Jeśli po spełnieniu tych warunków pozycja związana ze śledzeniem kontroli nie jest widoczna dla użytkownika na jego stronie szczegółów rekordu, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" na stronie szczegółów rekordu i dodać śledzenie kontroli jako sekcję informacji powiązanych. Więcej informacji o edytowaniu układów stron szczegółów znajduje się pod hasłem [Zmienianie układu strony szczegółów](#) (zob. "[Zmienianie układu swojej strony szczegółów](#)" na stronie 742).

Jak wyświetlić śledzenie kontroli dla rekordu?

- Na stronie szczegółów rekordu przejść do sekcji informacji powiązanych śledzenia kontroli.

W każdym z wierszy są wyświetlane data aktualizacji rekordu i kto dokonał aktualizacji. Wyświetlane są również nowe i stare wartości kontrolowanego pola.

UWAGA: W każdym rekordzie śledzenia kontroli wyświetlane są szczegóły tylko jednej zmiany w każdym polu. Rekordy śledzenia kontroli są wyświetlane tylko dla pól kontrolowanych. Dlatego, jeśli użytkownik zapisze rekord po wprowadzeniu zmian w dwóch polach, z czego tylko jedno było kontrolowane, rekord śledzenia kontroli będzie wyświetlany tylko w odniesieniu do zmiany w polu kontrolowanym. Szczegóły zmiany w drugim z pól nie są wyświetlane.

Duplikaty podczas tworzenia rekordów — informacje

Gdy użytkownik tworzy rekord, w przypadku większości typów rekordów w aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlane jest ostrzeżenie, jeśli dany rekord już istnieje. Istniejący rekord może należeć do bieżących rekordów firmy. W przypadku otrzymania komunikatu o błędzie dotyczącym duplikatu należy anulować operację tworzenia rekordu, znaleźć istniejący rekord i go zaktualizować.

Gdy użytkownik tworzy nowy rekord przy użyciu interfejsu użytkownika, w aplikacji Oracle CRM On Demand nie odbywa się sprawdzanie pod względem duplikatów w przypadku następujących typów rekordów:

- Działanie
- Przychód z podmiotu
- Ocena
- Osoba kontaktowa
- Przychód związany z osobą kontaktową
- Obiekt niestandardowy 01, 02, 03, 04 i następne
- Przychód z zarejestrowanych transakcji dla produktu
- Gospodarstwo domowe
- Namiar
- Uwaga
- Przychód z produktu możliwości
- Zamówienie
- Pozycja zamówienia
- Zlecenie dotyczące próbki
- Pozycja zlecenia dotyczącego próbki
- Produkt ze specjalną kalkulacją cen

UWAGA: Przed dodaniem nowego rekordu należy przeszukać listę rekordów, aby się upewnić, że dany rekord nie istnieje.

W poniższej tabeli znajduje się lista pól używanych w celu określenia, czy rekord jest duplikatem, podczas tworzenia rekordu za pomocą interfejsu użytkownika.

UWAGA: Informacje o tym, co stanowi o duplikacji rekordu podczas importu, znajdują się pod hasłem Duplikaty rekordów i identyfikatory zewnętrzne — informacje.

Rekordy tego typu	Są duplikatami, jeśli wszystkie te pola są identyczne
Podmiot	Nazwa podmiotu i Lokalizacja
Konkurent podmiotu	Nazwa konkurenta
Partner podmiotu	Nazwa partnera
Adres	Nazwa adresu

Rekordy tego typu	Są duplikatami, jeśli wszystkie te pola są identyczne
Umówione spotkanie - osoba kontaktowa	Nazwisko osoby kontaktowej
Umówione spotkanie - użytkownik	Nazwa użytkownika
Załączniki	Nazwa pliku
Plan biznesowy	Nazwa planu, Typ, Status i Okres
Kampania	Kod źródła
Adresat kampanii	Osoba kontaktowa
Cel	Nazwa celu, Typ, Status i Okres
Możliwość	Nazwa możliwości i Podmiot
Konkurent możliwości	Nazwa konkurenta
Partner możliwości	Nazwa partnera
Plan - podmiot	Podmiot i Plan biznesowy
Plan - osoba kontaktowa	Osoba kontaktowa i Nazwa planu biznesowego
Plan - możliwość	Plan biznesowy i Możliwość
Produkt	Nazwa produktu
Kategoria produktu	Nazwa kategorii
Zlecenie obsługi	Numer zlecenia UWAGA: Numer zlecenia jest generowany automatycznie przez aplikację Oracle CRM On Demand. Żadne inne pole nie jest brane pod uwagę w przypadku sprawdzania duplikatów.
Rozwiązanie	Tytuł
Zadanie - osoba kontaktowa	Nazwisko osoby kontaktowej
Zadanie - użytkownik	Nazwa użytkownika
Zespół	Nazwa użytkownika
Użytkownik	ID użytkownika i ID logowania firmy
Zarządzanie relacjami z partnerami	
Akredytacja	Nazwa akredytacji
Wniosek o akredytację	Nazwa akredytacji, Nazwa partnera i Data zlecenia

Rekordy tego typu	Są duplikatami, jeśli wszystkie te pola są identyczne
Wniosek	ID wniosku UWAGA: ID wniosku jest generowany automatycznie przez aplikację Oracle CRM On Demand. Żadne inne pole nie jest brane pod uwagę w przypadku sprawdzania duplikatów.
Certyfikacja	Nazwa certyfikacji
Wniosek o certyfikację	Nazwa certyfikacji, Nazwisko osoby kontaktowej i Data zlecenia
Kurs	Nazwa kursu
Zapis na kurs	Nazwa kursu, Nazwisko kandydata i Data rejestracji
Rejestracja transakcji	Nazwa i Partner główny
Egzamin	Nazwa egzaminu
Rejestracja na egzamin	Nazwa egzaminu, Nazwisko kandydata, Właściciel i Data egzaminu
Fundusz	ID funduszu UWAGA: W aplikacji Oracle CRM On Demand w polu "ID funduszu" automatycznie ustawiana jest wartość "ID wiersza" rekordu. Żadne inne pole nie jest brane pod uwagę w przypadku sprawdzania duplikatów.
Zlecenie dotyczące funduszy	Nazwa zlecenia i Data zlecenia
Wniosek o fundusze marketingowe	Nazwa zlecenia i Data zlecenia
Partner	Nazwa partnera i Lokalizacja
Program partnerski	Nazwa programu partnerskiego
Cennik	Nazwa cennika i Typ
Pozycja linii cennika	Cennik, Produkt i Typ
Zlecenie specjalnej kalkulacji cen	Nazwa zlecenia i Data zlecenia
Nauki biologiczne	
Przydział	Typ przydziału, Zatrzymanie próbkowania, Próbką i Właściciel
Najlepszy termin kontaktowania się	Dzień, Godzina rozpoczęcia, Godzina zakończenia, Adres oraz Imię i nazwisko osoby kontaktowej
Licencja osoby kontaktowej	Numer licencji oraz Imię i nazwisko osoby kontaktowej
Raport z kontroli magazynowej	Typ, Status, Przyczyna, Data zakończenia, Okres magazynowy i ID logowania właściciela
Okres magazynowy	Data rozpoczęcia, Aktywne, Uzgodnione i Właściciel

Rekordy tego typu	Są duplikatami, jeśli wszystkie te pola są identyczne
Szkolenie medyczne	Data zakończenia i Nazwa
Odpowiedź na wiadomość	Odpowiedź, Godzina zakończenia, Godzina rozpoczęcia, Liczba porządkowa, Podążanie i ID rozwiązania
Plan komunikatów	Nazwa, Obowiązkowe ujawnienie danych, Sekwencja blokowania, Włączenie podążania, Status, Typ, Nazwa produktu i Właściciel
Pozycja planu komunikatów	Komunikat dotyczący ujawniania danych, Liczba porządkowa, Typ, Główny plan komunikatów i Nazwa rozwiązania
Powiązania pozycji planu komunikatów	Typ, Nadrzędna pozycja planu komunikatów i Nazwa rozwiązania
Szczegóły produktu	Wskazanie i produkt
Przekazywane materiały promocyjne	Ilość i produkt
Próbka - oświadczenie	Tekst oświadczenia i Status
Przekazana próbka	Ilość i produkt
Magazyn próbek	Saldo początkowe, Okres magazynowy i Próbka
Partia próbek	Nr partii, Data ważności, Możliwe do zamówienia i Próbka UWAGA: Pole "Możliwe do zamówienia" jest polem produktu powiązanego z próbka.
Transakcja dotycząca próbki	Nazwa, Data i Typ
Podpis	Kontrola podpisu i Działanie
Pozycja transakcji	Ilość, Numer linii, Nr transakcji i Próbka
Zarządzanie majątkiem	
Konto finansowe	Konto finansowe
Posiadacz konta finansowego	Podmiot biznesowy, Nazwa posiadacza konta finansowego, Konto finansowe i Rola
Zasób konta finansowego	Konto finansowe, Produkt finansowy i Nazwa zasobów konta finansowego
Plan finansowy	Konto finansowe, Nazwa planu finansowego i Typ
Produkt finansowy	Nazwa produktu finansowego
Transakcja finansowa	Konto finansowe, Produkt finansowy i ID transakcji
Portfel	Numer konta i Produkt
Ubezpieczenie	

Rekordy tego typu	Są duplikatami, jeśli wszystkie te pola są identyczne
Profil brokera	Partner, Profil brokera i Nazwa profilu brokera
Roszczenie	Numer roszczenia i Polisa
Ochrona ubezpieczeniowa	Nazwa ochrony ubezpieczeniowej, Ochrona ubezpieczeniowa i Polisa
Szkoda	Numer roszczenia, Przedmiot ubezpieczenia i Nazwa szkody
Przedmiot ubezpieczenia	Typ, Polisa i Liczba porządkowa
Uczestniczący podmiot	Numer roszczenia, Osoba kontaktowa i Rola
Polisa	Numer polisy
Posiadacz polisy	Polisa, Rola
Motoryzacja	
Dealer	Nazwa
Informacje finansowe	Nr szczegółu finansowego UWAGA: Numer szczegółu finansowego jest generowany automatycznie przez aplikację Oracle CRM On Demand. Żadne inne pole nie jest brane pod uwagę w przypadku sprawdzania duplikatów.
Marka	Marka
Historia sprzedaży	Numer sprzedaży UWAGA: Numer historii sprzedaży jest generowany automatycznie przez aplikację Oracle CRM On Demand. Żadne inne pole nie jest brane pod uwagę w przypadku sprawdzania duplikatów.
Godziny sprzedaży	Dzień i Godz. otwarcia
Historia serwisowania	Nr historii serwisowania UWAGA: Numer historii serwisowania jest generowany automatycznie przez aplikację Oracle CRM On Demand. Żadne inne pole nie jest brane pod uwagę w przypadku sprawdzania duplikatów.
Godziny obsługi	Dzień i Godz. otwarcia
Terytorium	Nazwa
Pojazd	Nr identyfikacyjny pojazdu
Pojazd - osoba kontaktowa	Nazwa użytkownika

Drukowanie informacji znajdujących się na stronach

Informacje wyświetlane na stronach można drukować z poziomu wszystkich stron za wyjątkiem stron edycji. Podczas drukowania strony żadne zewnętrzne elementy interfejsu i łącza nie są uwzględniane. Jeżeli sekcje informacji powiązanych na stronie szczegółów rekordu są wyświetlane w postaci kart, tylko obecnie otwarta sekcja informacji powiązanych będzie widoczna na stronie wydruku szczegółów. Sekcja otwierania informacji powiązanych pojawia się na stronie wydruku w trybie listy, bez obrazu karty.

Jak wydrukować informacje znajdujące się na stronie

- 1 Kliknąć na łączu "Do druku".
Otwarta zostanie osobna strona do wydruku.
- 2 Na stronie kliknąć łącze "Drukowanie".
- 3 W oknie "Drukowanie" ustawić preferencje drukarki tak, aby zapewnić, że strona zostanie wydrukowana w orientacji poziomej.
Orientacja pozioma zapewnia optymalny wygląd danych na wydruku.
- 4 Postępować zgodnie z wyświetlanymi instrukcjami drukowania strony.

Wyświetlanie strony "Obsługa - informacje" w aplikacji Oracle CRM On Demand

Strona "Obsługa - informacje" zawiera informacje na temat planowanych i ostatnio realizowanych sesji obsługi środowiska produkcyjnego i wdrożeniowego aplikacji Oracle CRM On Demand. *Środowisko produkcyjne* to środowisko, w którym firma wykonuje swoje zadania w aplikacji Oracle CRM On Demand. *Środowisko wdrożeniowe* to zwykle kopia środowiska produkcyjnego, której można użyć do celów testowych, np. do przetestowania zmian konfiguracji lub poprawek przed ich zastosowaniem w środowisku produkcyjnym.

Strona "Obsługa - informacje" zawiera również informacje na temat dostępności środowiska produkcyjnego aplikacji Oracle CRM On Demand w ciągu ostatnich kilku miesięcy.

W poniższej procedurze opisano sposób wyświetlania informacji dotyczących obsługi aplikacji Oracle CRM On Demand.

Jak wyświetlać informacje dotyczące obsługi aplikacji Oracle CRM On Demand

- Aby otworzyć stronę "Obsługa - informacje", należy przejść na koniec dowolnej strony aplikacji Oracle CRM On Demand i nacisnąć przycisk "Obsługa - informacje".

W sekcji "Informacje o wersji" na stronie "Obsługa - informacje" wyświetlane są szczegółowe informacje na temat poziomu wersji, poprawek itd. dotyczące środowiska aplikacji Oracle CRM On Demand, w którym zalogowany jest bieżący użytkownik. Informacje te wykorzystywane są przez firmę Oracle podczas rozwiązywania problemów. Zwracając się do firmy Oracle o pomoc, należy się spodziewać, że trzeba będzie je podać.

W poniższej tabeli opisano informacje wyświetlane na stronie w sekcji "Dostępność środowiska produkcyjnego".

Pole	Opis
Miesiąc	Miesiąc kalendarzowy, dla którego wyświetlane są informacje o dostępności.
Dostępność (%)	Wyrażony procentowo udział czasu, przez który środowisko produkcyjne Oracle CRM On Demand było dostępne w wybranym miesiącu. UWAGA: Informacje o dostępności w minionym miesiącu prezentowane są mniej więcej w połowie miesiąca. W rzadkich przypadkach informacje o dostępności mogą ulec zmianie w stosunku do pierwotnie zaprezentowanych.

Informacje o harmonogramie konserwacji dla środowiska produkcyjnego są na stronie "Obsługa - informacje" wyświetlane w dwóch oddzielnych sekcjach.

W poniższej tabeli opisano niektóre z informacji wyświetlanych na stronie w sekcjach dotyczących harmonogramów konserwacji.

Pole	Opis
Data konserwacji	Data sesji konserwacji. Dаты w przyszłości oznaczają planowane terminy sesji konserwacji i mogą ulec zmianie.
Szacowana godzina rozpoczęcia	Szacowana godzina rozpoczęcia sesji, wyświetlana według lokalnej strefy czasowej użytkownika.
Szacunkowy czas trwania (w godzinach)	Szacunkowy czas trwania sesji, podawany w godzinach.
Typ konserwacji	Typ konserwacji, która została lub zostanie wykonana, np. "Konserwacja standardowa" lub "Instalacja poprawki". UWAGA: Jeśli data sesji konserwacji przypada w przyszłości, typ konserwacji może ulec zmianie.
Ostatnia aktualizacja	Data ostatniej aktualizacji informacji o sesji konserwacji.

UWAGA: Łącze "Diagnostyka" na stronie "Obsługa - informacje" pozwala uzyskać dostęp do informacji diagnostycznych. Informacje te są dla bezpieczeństwa zaszyfrowane. Zwracając się do firmy Oracle o pomoc, należy się spodziewać, że trzeba będzie nacisnąć przycisk "Diagnostyka" i przesłać zaszyfrowane informacje do działu Oracle CRM On Demand Customer Care.

Odzyskiwanie ID logowania użytkownika lub resetowanie hasła

W przypadku gdy użytkownik zapomni ID logowania użytkownika, ze strony logowania aplikacji Oracle CRM On Demand można zgłosić żądanie przesłania tych informacji na adres e-mail użytkownika. W przypadku gdy

użytkownik zapomni hasła, ze strony logowania aplikacji Oracle CRM On Demand można również zgłosić żądanie zresetowania hasła, o ile do roli użytkownika przypisano uprawnienie "Resetowanie hasła osobistego".

W przypadku gdy użytkownik zapomni zarówno ID logowania, jak i hasła, może odzyskać swój ID logowania, a następnie użyć tej informacji, wraz z pytaniami zabezpieczającymi skonfigurowanymi w aplikacji Oracle CRM On Demand, do zresetowania swojego hasła.

Aby móc odzyskać ID logowania użytkownika lub zresetować hasło, należy pamiętać o następujących uwagach:

- Aby odzyskać ID logowania użytkownika, należy znać główny adres e-mail zapisany w rekordzie użytkownika w aplikacji Oracle CRM On Demand. W przypadku problemów z odzyskaniem swojego ID logowania należy skontaktować się z administratorem firmy i upewnić się, jaki jest główny adres e-mail użytkownika.
- Aby móc zresetować swoje hasło, użytkownik musi znać swój ID logowania. Dlatego gdy użytkownik zapomni ID logowania i hasła, musi najpierw odzyskać ID logowania, a następnie użyć go do zresetowania hasła.
- Aby móc zresetować swoje hasło, użytkownik musi znać odpowiedzi na pytania zabezpieczające skonfigurowane w aplikacji Oracle CRM On Demand.
- Za każdym razem gdy ID logowania jest przesyłane do użytkownika, w sekcji śledzenia kontroli rekordu użytkownika tworzony jest wpis.
- Za każdym razem gdy resetowane jest hasło użytkownika, w sekcji śledzenia kontroli rekordu użytkownika tworzony jest wpis.

Jak odzyskać ID logowania użytkownika?

- 1 Na stronie logowania aplikacji Oracle CRM On Demand kliknąć łącze "Brak dostępu do konta?".
- 2 Na stronie wyboru opcji kliknąć łącze "Nie pamiętam swojego ID logowania użytkownika".
- 3 Podać główny adres e-mail zapisany w rekordzie użytkownika w aplikacji Oracle CRM On Demand, a następnie nacisnąć przycisk "Wykonaj".

Zależnie od tego, jaki adres e-mail został podany, następują kolejne etapy:

- Jeśli podany adres e-mail jest poprawny syntaktycznie, wyświetlana jest wiadomość z potwierdzeniem; w przeciwnym razie wyświetlany jest komunikat o błędzie.
- Jeśli wprowadzony adres e-mail jest poprawnym adresem głównym zapisanym w rekordzie użytkownika, na adres ten zostanie wysłana wiadomość zawierająca ID logowania.
- Jeśli wprowadzony adres e-mail jest poprawny syntaktycznie, ale nie jest tożsamy z głównym adresem e-mail zapisanym na koncie użytkownika, wiadomość e-mail nie zostanie wysłana. W takim przypadku należy skontaktować się z administratorem firmy i upewnić się, jaki jest główny adres e-mail użytkownika.

UWAGA: Jeśli użytkownik ma więcej niż jedno konto w aplikacji Oracle CRM On Demand, w wiadomości e-mail zostaną przesłane ID logowania do wszystkich kont. Nie dotyczy to sytuacji, gdy konto jest skonfigurowane tylko do jednokrotnego logowania. Jeśli nie ma pewności, czy konto jest skonfigurowane tylko do jednokrotnego logowania, należy skontaktować się z administratorem firmy.

Jeśli hasło użytkownika jest znane, po otrzymaniu wiadomości e-mail zawierającej ID logowania można przejść do strony logowania i zalogować się do aplikacji Oracle CRM On Demand.

UWAGA: W ciągu 24 godzin możliwe jest zgłoszenie najwyżej trzech żądań przesłania ID logowania użytkownika.

W przypadku gdy użytkownik zapomni hasła, może je zresetować, postępując zgodnie z opisaną poniżej procedurą.

Jak zresetować swoje hasło?

1 Na stronie logowania aplikacji Oracle CRM On Demand kliknąć łącze "Brak dostępu do konta?".

2 Na stronie "Wybór opcji" kliknąć łącze "Nie pamiętam swojego hasła".

3 Na stronie "Utrata hasła" wprowadzić ID logowania użytkownika i nacisnąć przycisk "Wykonaj".

Jeśli wprowadzono poprawny ID logowania użytkownika, zostanie wyświetlona wiadomość z potwierdzeniem, a użytkownik otrzyma wiadomość e-mail zawierającą tymczasowe łącze do aplikacji Oracle CRM On Demand.

4 Aby uzyskać dostęp do aplikacji Oracle CRM On Demand, kliknąć tymczasowe łącze przesłane w wiadomości e-mail.

UWAGA: Administrator firmy określa czas ważności łącza tymczasowego oraz maksymalną liczbę prób logowania przy użyciu łącza tymczasowego.

5 Na stronie "Resetowanie hasła" wprowadzić odpowiedzi na pytania zabezpieczające i nacisnąć przycisk "Prześlij".

6 Na stronie "Aktualizacja hasła" w polu "Nowe hasło" wprowadzić nowe hasło, a następnie wprowadzić je ponownie w polu "Potwierdź nowe hasło".

7 Nacisnąć przycisk "Zapisz", aby zapisać nowe hasło.

UWAGA: Administrator firmy określa, ile razy w danym okresie użytkownik może resetować swoje hasło.

Czas trwania sesji aplikacji Oracle CRM On Demand - informacje

Administrator firmy może określić maksymalny czas trwania aktywnej sesji aplikacji Oracle CRM On Demand na poziomie firmy. Jeśli administrator firmy ustawi maksymalny czas trwania na wartość 0 (zero), oznacza to, że nie ma żadnego ograniczenia czasu trwania aktywnej sesji.

Jeśli podczas sesji użytkownika osiągnięty zostanie określony maksymalny czas trwania, po wykonaniu kolejnej czynności w aplikacji Oracle CRM On Demand, takiej jak kliknięcie łącza, karty lub przycisku, wyświetlona zostanie strona logowania. Należy się ponownie zalogować, aby powrócić na żadaną stronę. W przypadku korzystania z usług internetowych po wygaśnięciu aktywnej sesji w celu dalszego korzystania z usług internetowych należy przeprowadzić ponowne uwierzytelnianie klienta usług internetowych.

Sesje współbieżne w aplikacji Oracle CRM On Demand - informacje

Administrator firmy może określić, czy sesje współbieżne są dozwolone. *Sesje współbieżne* występują, gdy te same dane uwierzytelniania użytkownika są używane jednocześnie do logowania w aplikacji Oracle CRM On Demand więcej niż jeden raz, z różnych przeglądarek internetowych. Dotyczy to tylko interaktywnych sesji użytkownika. Połączenia z aplikacją Oracle CRM On Demand za pomocą usług internetowych lub klientów Desktop nie są uznawane za sesje współbieżne.

Aby można było korzystać z sesji współbieżnych, administrator firmy musi na nie zezwolić. W poniższej tabeli przedstawiono działanie aplikacji, gdy podjęta zostanie próba zalogowania w aplikacji Oracle CRM On Demand za pomocą danych uwierzytelniania użytkownika, które są już używane przynajmniej w jednej sesji. Działanie aplikacji zależy od opcji wybranej przez administratora firmy.

Opcja	Działanie
Dozwolone z powiadomieniem	<p>Nowe sesje są dozwolone. Po zalogowaniu użytkownika do nowej sesji działanie jest następujące:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ W nowej sesji na stronie aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlany jest komunikat, który informuje o istnieniu przynajmniej jednej sesji współbieżnej. Komunikat zawiera łącze, które pozwala przeglądać historię logowania danego użytkownika. ■ W każdej z wcześniej istniejących sesji współbieżnych po wykonaniu przez użytkownika następnej czynności w aplikacji Oracle CRM On Demand, takiej jak kliknięcie łącza, karty lub przycisku, na stronie aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlany jest komunikat, który informuje o rozpoczęciu następnej sesji współbieżnej. Komunikat zawiera łącze, które pozwala przeglądać historię logowania danego użytkownika.
Dozwolone bez powiadomienia	<p>Nowe sesje są dozwolone. Powiadomienie o rozpoczęciu sesji współbieżnej nie jest wyświetlane w nowej sesji ani żadnej z istniejących sesji.</p>
Zapobieganie i zakończenie istniejących	<p>Nowa sesja jest dozwolona, lecz istniejąca sesja zostanie zakończona. Po zalogowaniu użytkownika do nowej sesji działanie jest następujące:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ W nowej sesji na stronie aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlany jest komunikat, który informuje o zakończeniu innej sesji rozpoczętej z tymi samymi danymi uwierzytelniania. Komunikat zawiera łącze, które pozwala przeglądać historię logowania danego użytkownika. ■ W pierwotnej sesji po wykonaniu przez użytkownika następnej czynności w aplikacji Oracle CRM On Demand, takiej jak kliknięcie łącza, karty lub przycisku, na stronie aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlona zostanie strona logowania. Na stronie logowania wyświetlany jest komunikat, który informuje o zakończeniu sesji z powodu rozpoczęcia nowej sesji za pomocą tych samych danych uwierzytelniania użytkownika.

Wymagania systemu dla aplikacji Oracle CRM On Demand

Więcej informacji o wymaganiach systemowych dla aplikacji Oracle CRM On Demand można znaleźć na [stronie internetowej aplikacji Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>.

Oracle CRM On Demand — informacje o wydaniu

Zestaw informacji o wydaniu dostarczany jest z każdym wydaniem aplikacji Oracle CRM On Demand. Informacje o wydaniu zawierają opis mniej istotnych zmian w aplikacji Oracle CRM On Demand mających wpływ na działanie interfejsu użytkownika. Informacje o wydaniu są dostępne na stronie centrum szkoleń i asysty, do której dostęp można uzyskać, klikając na łączu "Szkolenia i asysta" znajdującym się w górnej części każdej strony aplikacji Oracle CRM On Demand.

Kontaktowanie się z firmą Oracle

Firma Oracle oferuje różnorodne usługi oraz oczekuje sugestii dotyczących tej aplikacji. Prosimy się kontaktować, korzystając z następujących adresów:

- W zakresie udoskonaleń produktu, usług i procesów — <https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/>
- W celu uzyskania materiałów dodatkowych lub informacji o nowych produktach i promocjach — <http://www.crmondemand.com/>
- W celu zaproponowania ulepszeń systemu Pomocy bezpośredniej — adres e-mail: siebeldoc_ww@oracle.com

Kończenie działania Oracle CRM On Demand

OSTRZEŻENIE: Przed zakończeniem działania Oracle CRM On Demand należy jawnie zapisać wszystkie informacje i zamknąć wszystkie otwarte okna, takie jak formularze służące do tworzenia nowych rekordów. W przypadku korzystania z Oracle Contact On Demand, aplikacji telefonicznego centrum obsługi klienta, przed wylogowaniem się należy zmienić swój status pracy na "Niedostępny".

Jak zakończyć działanie Oracle CRM On Demand

- W prawym górnym rogu okna Oracle CRM On Demand kliknąć na łączu "Wyloguj".

W przypadku zamknięcia okna przeglądarki w celu zakończenia działania Oracle CRM On Demand sesja pozostaje otwarta, dopóki nie upłynie limit czasu. Limit czasu jest zwykle konfigurowany jako 10-15 minut.

UWAGA: Aby zalogować się jako inny użytkownik, należy kliknąć na łączu "Wyloguj" w prawym górnym rogu. W przeciwnym wypadku wystąpienie przeglądarki nie zostanie zamknięte i wszystkie widoki oraz dane będą wyświetlane w taki sposób, jakby nadal był zalogowany pierwszy użytkownik.

2 Kalendarz i działania

Strony kalendarza służą do przeglądania, tworzenia i aktualizowania działań oraz do przeglądania i aktualizowania planowanych wizyt.

Działanie składa się z zadań, które użytkownik musi wykonać przed określoną datą, oraz umówionych spotkań, które użytkownik planuje w określonym czasie. Zadania i umówione spotkania mogą być spotkaniami, wizytami, demonstracjami lub zdarzeniami. Różnica między zadaniami i umówionymi spotkaniami polega na tym, że zadania pojawiają się na liście zadań z terminem i statusem, natomiast umówione spotkania są zaplanowane w kalendarzu z określeniem daty i godziny.

Planowana wizyta to wizyta dotycząca nauk biologicznych, którą tworzy się ze statusem "Planowana", aby wstępnie utworzyć element zastępczy wizyty handlowej u lekarza, w szpitalu lub klinice. W celu rozróżnienia w kalendarzu planowanych wizyt od innych umówionych spotkań, działań lub zaplanowanych wizyt, stosowane są następujące oznaczenia kolorystyczne:

- Umówione spotkania, działania i zaplanowane wizyty są oznaczone w kalendarzu niebieską czcionką.
- Planowane wizyty, czyli wizyty o statusie "Planowane", są oznaczone w kalendarzu czerwoną czcionką.

Planowane wizyty domyślnie nie są wyświetlane w kalendarzu. Aby stały się one widoczne w kalendarzu, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie dotyczące nauk biologicznych "Wizyty: Kalendarz planowanych wizyt".

Praca ze stronami kalendarza

Strony kalendarza zawierają główne obszary zarządzania działaniami. Stroną domyślną jest strona "Kalendarz dzienny", zawierająca sekcje: "Kalendarz dzienny", "Widok kalendarza", "Otwarte zadania" i "Planowane wizyty".

Aby sekcja "Planowane wizyty" była wyświetlana na stronie "Kalendarz", rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Wizyty: Kalendarz planowanych wizyt". W sekcji "Planowane wizyty" wyświetlane są w kolejności chronologicznej planowane wizyty przedstawiciela handlowego z najbliższych dwóch tygodni. Dostępne są następujące informacje o każdej planowanej wizycie: data i godzina rozpoczęcia wizyty, pora dnia, temat, osoba kontaktowa do odwiedzenia i inne dane adresowe osoby kontaktowej. W sekcji "Planowane wizyty" stosowane są następujące oznaczenia kolorystyczne:

- Zaległe planowane wizyty z godziną rozpoczęcia wypadającą w przeszłości są oznaczone czcionką w kolorze czerwonym.
- Nadchodzące planowane wizyty z godziną rozpoczęcia wypadającą w przyszłości są wyświetlane czcionką w kolorze niebieskim.

Więcej informacji o tworzeniu planowanej wizyty znajduje się pod hasłami [Śledzenie wizyt \(wizyt handlowych\) u klientów](#) (zob. "[Śledzenie wizyt \(rozmów handlowych\) u klientów](#)" na stronie 151), [Przekazywanie próbek podczas wizyty handlowej](#) (zob. "[Zostawianie próbek podczas wizyty handlowej](#)" na stronie 556) i [Planowanie wielu wizyt](#) (na stronie 156).

UWAGA: Jeśli dana rola zawiera uprawnienie "Współużytkowanie kalendarza", strony kalendarza mogą zawierać dodatkowe funkcje w stosunku do tych, które zostały wymienione na stronie domyślnej. Więcej informacji o dodatkowych funkcjach znajduje się pod hasłem [Strona "Ustawienia kalendarza"](#) (na stronie 165).

W poniższej tabeli opisano, co można wykonywać za pomocą stron "Kalendarz dzienny" lub "Kalendarz tygodniowy".

UWAGA: Działania dotyczące komunikacji wygenerowane z aplikacji Oracle Contact On Demand należą do szczególnego podtypu działań. Dlatego też nie pojawiają się one na stronach kalendarza ani na liście działań.

Aby to zrobić	Należy wykonać następujące kroki
Tworzenie zadania	Nacisnąć przycisk "Nowe" na pasku tytułu "Otwarte zadania". Na stronie "Edycja zadania" wprowadzić informacje o zadaniu i zapisać rekord.
Usuwanie zadania	Kliknąć łącze zadania, które ma być skasowane. Na stronie "Szczegóły zadania" nacisnąć przycisk "Usuń".
Tworzenie umówionego spotkania	Nacisnąć przycisk "Nowe umówione spotkanie" na pasku tytułu "Kalendarz". Na stronie "Edycja umówionego spotkania" wprowadzić informacje o umówionym spotkaniu i zapisać rekord.
Kasowanie umówionego spotkania	Kliknąć na łączy umówionego spotkania, które ma być skasowane. Na stronie "Szczegóły umówionego spotkania" nacisnąć przycisk "Usuń".
Przejsć do określonego dnia	Kliknąć na łączy dnia w sekcji "Widok kalendarza".
Przejsć do określonego miesiąca	Nacisnąć strzałkę w sekcji "Widok kalendarza".
Oznaczyć zadanie jako ukończone	W sekcji "Otwarte zadania" kliknąć łącze "Pokaż pełną listę". Na stronie "Lista działań" kliknąć łącze "Temat" zadania, które ma zostać oznaczone jako ukończone. Na stronie "Szczegóły zadania" nacisnąć przycisk "Oznacz jako ukończone".
Przechodzić między stronami Kalendarza dzień po dniu	Naciskać strzałki w sekcji "Kalendarz dzienny".
Aktualizowanie działania	Kliknąć łącze działania (umówionego spotkania, zadania lub planowanej wizyty), które ma zostać zaktualizowane. Na stronie "Szczegóły umówionego spotkania", "Szczegóły zadania" lub "Szczegóły wizyty" edytować pola lub nacisnąć przycisk "Edytuj", aby otworzyć strony "Umówione spotkanie", "Zadanie" lub "Edycja wizyty". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów znajduje się pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 71).

Aby to zrobić	Należy wykonać następujące kroki
Wyświetlić listę umówionych spotkań, zadań (otwartych, zamkniętych lub wszystkich), działań lub planowanych wizyt.	W sekcji "Otwarte zadania" kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę". Na stronie "Lista działań" kliknąć na liście rozwijanej i zmienić wybór.
Wyświetlić umówione spotkania w danym dniu	Kliknąć na ikonie 1 w "Kalendarzu".
Wyświetlić szczegóły działania	Kliknąć łącze działania (umówionego spotkania, zadania lub planowanej wizyty), które ma zostać wyświetlone.
Wyświetlić umówione spotkania z całego miesiąca	Kliknąć na ikonie 31 w "Kalendarzu".
Wyświetlić umówione spotkania z całego tygodnia	Kliknąć na ikonie 7 w "Kalendarzu".

Zarządzanie kalendarzami i działaniami

Wspólne dla wielu typów rekordów szczegółowe procedury opisujące zarządzanie kalendarzami i działaniami znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Wyświetlanie działań](#) (na stronie 144)
 - [Tworzenie działań](#) (na stronie 145)
 - [Aktualizowanie działań](#) (na stronie 146)
 - [Ograniczanie wyświetlanych rekordów działań](#) (na stronie 149)
 - [Oznaczanie zadań jako ukończone](#) (na stronie 150)
 - [Przydzielanie działań innemu pracownikowi](#) (na stronie 151)
 - [Śledzenie wizyt \(wizyt handlowych\) u klientów](#) (zob. "[Śledzenie wizyt \(rozmów handlowych\) u klientów](#)" na stronie 151)
- UWAGA:** Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.
- [Przystosowywanie odpowiedzi na wiadomości](#) (na stronie 160)
 - [Planowanie spotkań z innymi osobami](#) (zob. "[Planowanie umówionych spotkań z innymi osobami](#)" na stronie 161)
 - [Planowanie wielu wizyt](#) (na stronie 156)

- [Użycie skryptów oceny działania](#) (zob. "[Korzystanie ze skryptów ocen działania](#)" na stronie 167)
- [Przeglądanie zalecanych planów komunikatów dotyczących działań](#) (na stronie 600)

Jeśli rola bieżącego użytkownika zawiera uprawnienie "Udostępnianie kalendarza", można także wykonać następujące procedury:

- [Wyświetlanie kalendarzy innych osób](#) (na stronie 163)
- [Udostępnianie swojego kalendarza](#) (na stronie 165)
- [Ustawianie domyślnego widoku kalendarza](#) (na stronie 166)
- [Dodawanie niestandardowych widoków kalendarza](#) (na stronie 166)

Jeśli rola bieżącego użytkownika zawiera uprawnienie "Udostępnianie kalendarza" i w firmie jest używana funkcja domyślnego przydziału grup, można także wykonać następującą procedurę: [Wyświetlanie list zadań grupowych](#) (na stronie 167).

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Wyświetlanie działań

Aplikacja Oracle CRM On Demand zachowuje te działania jako pierwsze, pokazując je na kilku stronach:

- [Moja strona startowa](#)

Moja strona startowa zawiera kilka odrębnych list umówionych spotkań i zadań, uporządkowanych według daty.

- [Kalendarz](#)

Na stronach kalendarza wyświetlane są umówione spotkania, tak jak będą się pojawiać w rejestrze umówionych spotkań, otwarte na harmonogramie danego dnia. Pozostałe dni można przeglądać, korzystając z kalendarzy miesięcznych po prawej stronie lub klikając na ikonach 1, 7 i 31 znajdujących się nad spotkaniami w celu wyświetleniażądanego widoku kalendarza.

Strony "Kalendarz dzienny" i "Kalendarz tygodniowy" zawierają również listę maksymalnie dziesięciu zadań użytkownika na najbliższe 30 dni (termin \leq bieżąca data + 30), domyślnie posortowanych wg terminu.

- Strona szczegółów dla typów rekordów, takich jak "Podmioty", "Osoby kontaktowe" itp.

Strony szczegółów zawierają sekcje z wyświetlonymi otwartymi działaniami i wykonanymi działaniami powiązanymi z określonymi słowami.

UWAGA: Możliwa jest także synchronizacja rekordów działań z aplikacją Oracle Offline On Demand (Offline client). Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Praca z innymi aplikacjami](#) (na stronie 753).

Zarządzanie zadaniami - informacje

Jedną z metod zarządzania zadaniami jest określanie ich priorytetu według ważności lub pilności. Można nadać zadaniu priorytet, przypisując mu poziom, taki jak "1 - wysoki", "2 - średni" lub "3 - niski". Priorytet zadania jest sygnalizowany strzałką: strzałka w górę = priorytet wysoki, brak strzałki = priorytet średni, strzałka w dół = priorytet niski. Poziom priorytetu zadania można zmienić na stronie "Edycja zadania". Domyślnym priorytetem zadania jest "3 - niski".

WSKAZÓWKĄ: W przypadku zadań wyświetlanych na czerwono w sekcji "Otwarte zadania" na stronach "Moja strona domowa", "Kalendarz dzienny" i "Kalendarz tygodniowy" termin został przekroczony. Zadania, których termin został przekroczony, nie są wyświetlane na czerwono na innych stronach, takich jak strona listy otwierana po naciśnięciu przycisku "Pokaż pełną listę" w sekcji otwartych zadań na stronie "Moja strona domowa".

UWAGA: Jeśli administrator firmy zmienił wartości domyślne dla pola "Priorytet", to strzałki mogą nie być wyświetlane w polu "Priorytet" na listach zadań.

Więcej informacji na temat karty "Lista zadań grupy", dostępnej dla firm korzystających z funkcji "Grupa", jest dostępnych pod hasłem [Wyświetlanie list zadań grupowych](#) (na stronie 167).

Tworzenie działań

Tworzenie działania (zadania lub umówionego spotkania) zawsze polega na wprowadzeniu odpowiednich informacji w formularzu. Formularz ten można wywołać z różnych obszarów aplikacji w zależności od tego, nad czym użytkownik pracuje i co ma zrobić.

Opisano tu jedną metodę tworzenia działania, która umożliwia dodanie rekordu bez przerywania pracy w głównym obszarze aplikacji. Opis wszystkich metod jest dostępny pod hasłem [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42).

Jak utworzyć działanie za pomocą sekcji "Utwórz" na pasku czynności?

- 1 W sekcji "Utwórz", dostępnej na pasku czynności, nacisnąć przycisk "Spotkanie" lub "Zadanie".
- 2 W formularzu wpisać informacje o czynności.
Informacje dotyczące pól w rekordach działań są dostępne pod hasłem [Pola działania](#) (zob. "Pola działań" na stronie 168).
- 3 Zapisać rekord.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Pola działania](#) (zob. "[Pola działań](#)" na stronie 168)
- [Praca ze stronami kalendarza](#) (na stronie 141)
- [Korzystanie z Offline Client](#) (na stronie 754)
- [Dodawanie wiadomości e-mail z programów Microsoft Outlook i Lotus Notes](#) (na stronie 763)

Aktualizowanie działań

Można zaktualizować informacje dotyczące rekordu działania, włącznie ze zmianą statusu rekordu na ukończona, jeśli użytkownik ma uprawnienia do edycji danego rekordu.

UWAGA: Użytkownicy posiadający w swojej roli uprawnienie do kasowania działań mogą kasować działania, których nie są właścicielami, oraz działania oznaczone jako prywatne. Zazwyczaj uprawnienie do kasowania działań przyznawane jest wyłącznie administratorom firmy.

Jak zaktualizować informacje dotyczące działania

- 1 Wybrać zadanie lub umówione spotkanie
Instrukcje dotyczące wybierania działań są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie "Umówione spotkanie" lub "Szczegóły zadania" edytować pola lub nacisnąć przycisk "Edytuj", aby otworzyć strony "Umówione spotkanie" lub "Edycja zadania". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

Praca z listami działań

Lista rekordów wyświetlanych na stronie "Lista działań" zależy od sposobu uzyskania dostępu do tej strony:

- Jeśli strona "Lista działań" została otwarta bezpośrednio z dowolnej strony kalendarza, na liście wyświetlane są wszystkie otwarte działania przydzielone użytkownikowi.
- Jeśli strona "Lista działań" została otwarta ze strony szczegółów rekordu, na liście wyświetlane są otwarte lub ukończone działania powiązane z rekordem.

W przypadku otwarcia listy "Otwarte działania" ze strony szczegółów rekordu wyświetlane będą następujące działania:

- Wszystkie powiązane umówione spotkania, do których użytkownik ma uprawnienia wglądu oraz te, których data i godzina ukończenia jest późniejsza niż data i godzina bieżąca.
- Wszystkie powiązane zadania, do których użytkownik ma uprawnienia wglądu oraz te, których data ukończenia jest pusta.

Domyślnie rekordy na liście "Otwarte działania" są sortowane według pola "Data ukończenia". Rekordy, których pole "Data ukończenia" jest puste, są wyświetlane na końcu listy. Otwarte zadania są więc wyświetlane na końcu listy "Otwarte działania", poniżej wszystkich otwartych umówionych spotkań. W przypadku otwarcia listy "Otwarte działania" ze stron szczegółów rekordów pole "Data ukończenia" jest domyślnie niewidoczne, ale administrator firmy może dodać to pole do wyświetlanych pól listy.

W przypadku otwarcia listy "Ukończone działania" ze strony szczegółów rekordu wyświetlane będą następujące działania:

- Wszystkie powiązane umówione spotkania, do których użytkownik ma uprawnienia wglądu oraz te, których data i godzina ukończenia jest wcześniejsza niż data i godzina bieżąca
- Wszystkie powiązane zadania, do których użytkownik ma uprawnienia wglądu oraz te, których data i godzina ukończenia jest wcześniejsza niż data i godzina bieżąca

UWAGA: Widoczność na stronie "Lista działań" jest ograniczona do tych rekordów, w przypadku których nazwa bieżącego użytkownika jest wyświetlana w polu "Właściciel", polu "Oddelegowany przez" lub na liście użytkowników.

Na stronie "Lista działań" można utworzyć nowe działania lub przejrzeć pobieżnie wiele działań. Można edytować pola miejscowo na stronie "Lista działań". Możliwe jest również wybranie działania do przejrzania, aktualizacji lub skasowania. Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

Uzyskując dostęp do strony "Lista działań" ze stron kalendarza, można użyć rozwijanego menu, aby przejść do innej listy działań. Na liście rozwijanej znajdują się obie listy standardowe dostarczane z aplikacją oraz listy niestandardowe danej firmy.

UWAGA: Jeśli administrator firmy dodał użytkownika do grupy, na stronach kalendarza użytkownika jest wyświetlana karta "Zadania grupy".

W poniższej tabeli opisano czynności, które można wykonać z poziomu strony "Lista działań".

UWAGA: Jeśli dostęp do strony "Lista działań" został uzyskany przez stronę szczegółów rekordu, to niektóre z tych funkcji mogą nie być dostępne.

Aby...	Należy...
Dodać działania do rejestrów lub usunąć działania z rejestrów	Nacisnąć przycisk "Menu" na pasku tytułu "Lista działań", a następnie wybrać polecenie "Wsadowy przydział rejestrów". Wykonać czynności opisane pod hasłem Przydzielanie rekordów do rejestrów.
Utworzyć nową listę działań	Nacisnąć przycisk "Menu" na pasku tytułu "Lista działań", a następnie wybrać polecenie "Utwórz nową listę". Wykonać czynności opisane pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 89).
Utworzyć zadanie	Na pasku tytułu "Lista działań" nacisnąć przycisk "Nowe zadanie". Na stronie "Edycja zadania" wpisać wymagane informacje i zapisać rekord.
Utworzyć umówione spotkanie	Na pasku tytułu "Lista działań" nacisnąć przycisk "Nowe umówione spotkanie". Na stronie edycji umówionego spotkania wprowadzić wymagane informacje i zapisać rekord.
Skasować wszystkie	Nacisnąć przycisk "Menu" na pasku tytułu "Lista działań", a następnie

Aby...	Należy...
rekordy z listy	wybrać polecenie "Kasowanie wsadowe". Wykonać czynności opisane pod hasłem Kasowanie i przywracanie rekordów (na stronie 121). UWAGA: Użytkownicy posiadający w swojej roli uprawnienie do kasowania działań mogą kasować działania, których nie są właścicielami, oraz działania oznaczone jako prywatne. Zazwyczaj uprawnienie do kasowania działań przyznawane jest wyłącznie administratorom firmy.
Wyeksportować listę	Nacisnąć przycisk "Menu" na pasku tytułu "Lista działań", a następnie wybrać polecenie "Eksportuj listę". Wykonać czynności opisane pod hasłem Eksportowanie rekordów z list (na stronie 98).
Wyszukać działanie (zadanie lub umówione spotkanie)	Kliknąć na nagłówku kolumny "Temat" w celu posortowania danych. Następnie kliknąć na literze z paska alfabetu. W przypadku działań zaczynających się liczbami, kliknąć na cyfrze od 0 do 9.
Zarządzać wszystkimi listami działań	Nacisnąć przycisk "Menu" na pasku tytułu "Lista działań", a następnie wybrać polecenie "Zarządzanie listami". Wykonać czynności właściwe dla danego zadania, opisane pod hasłem Strona "Zarządzanie listami" (na stronie 96).
Uszczegółowić kryteria wyszukiwania dla listy	Nacisnąć przycisk "Menu" na pasku tytułu "Lista działań", a następnie wybrać polecenie "Uszczegóławianie listy". Wykonać czynności opisane pod hasłem Tworzenie i uszczegóławianie list (na stronie 89).
Wyświetlić więcej lub mniej rekordów	Z rozwijanej listy "Liczba wyświetlanych rekordów" (znajdującej się na dole strony) wybrać liczbę rekordów wyświetlanych na stronie.
Zaktualizować jednocześnie grupę rekordów działań	Nacisnąć przycisk "Menu" na pasku tytułu "Lista działań", a następnie wybrać polecenie "Aktualizacja masowa". Wykonać czynności opisane pod hasłem Aktualizowanie grup rekordów (na stronie 104).
Zaktualizować działanie	Edytować pola wewnętrznie na stronie "Lista działań" lub wybrać działanie w celu otwarcia strony szczegółów. Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 71).
Wyświetlić podzbiór działań (zadań lub umówionych spotkań)	Rozwinąć listę z paska tytułu "Lista działań", a następnie zmienić wybór ("Zadania ukończone", "Otwarte zadania", "Moje zadania" lub "Moje umówione spotkania").
Wyświetlić wszystkie działania (zadania i umówione spotkania)	Rozwinąć listę z paska tytułu "Lista działań", a następnie wybrać opcję "Wszystkie działania".

Standardowe listy działań

W poniższej tabeli opisano listy standardowe.

Lista działań	Filtry
Ukończone zadania	Zadania z datą ukończenia wypadającą w przeszłości
Zadania przekazane - ukończone	Zadania utworzone przez danego użytkownika i przypisane innym użytkownikom oraz z datą ukończenia wypadającą w przeszłości
Zadania przekazane - otwarte	Zadania utworzone przez danego użytkownika i przypisane innym użytkownikom oraz z datą ukończenia pustą lub wypadającą w przyszłości
Zadania przekazane - zaległe	Zadania utworzone przez danego użytkownika i przypisane innym użytkownikom, które są zaległe
Moje działania	Wszystkie działania użytkownika, w tym zadania i umówione spotkania
Moje umówione spotkania	Wszystkie umówione spotkania użytkownika
Moje rozmowy (dzień)	Rozmowy kontrolne, rozmowy dot. rekomendacji, rozmowy urodzinowe do wykonania dzisiaj
Moje otwarte zadania	Zadania użytkownika z niezaznaczonym polem wyboru "Ukończone" i terminem ukończenia w ciągu najbliższych 90 dni
Moje zadania	Wszystkie zadania użytkownika
Moje rozmowy (tydzień)	Rozmowy kontrolne, rozmowy dot. rekomendacji, rozmowy urodzinowe do wykonania w tym tygodniu
Otwarte działania	Połączona lista: <ul style="list-style-type: none"> ■ Zadania przydzielone do użytkownika, z datą ukończenia pustą lub wypadającą w przyszłości ■ Przyszłe umówione spotkania przypisane danemu użytkownikowi
Otwarte zadania	Zadania z niezaznaczonym polem wyboru "Ukończone" i terminem ukończenia w ciągu najbliższych 90 dni
Planowane rozmowy	Planowane rozmowy użytkownika UWAGA: Lista dotyczy aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Ograniczanie wyświetlanych rekordów działań

Wyświetlane działania można ograniczyć, wybierając listę filtrowaną. Lista filtrowana prezentuje podzbiór działań spełniających kryteria zapisane w ramach tej listy.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje

widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośrednio.

Przed rozpoczęciem. Tworząc listę, trzeba wprowadzić pola i wartości związane z ustanawianymi kryteriami. Można przejść do strony edycji zadania lub edycji umówionego spotkania i spisać nazwy pól i ich wartości dokładnie takie, jakie są używane w aplikacji. W przeciwnym razie filtrowana lista może nie wykrywać właściwych rekordów. Alternatywnym sposobem jest wydrukowanie strony szczegółów rekordu i uzyskanie w ten sposób dokładnych nazw pól. Przy wydruku nie są jednak wychwytywane wszystkie dostępne wartości z rozwijanych list.

Jak otworzyć listę filtrowaną działań

- 1 Kliknąć na karcie "Kalendarz".
- 2 Na stronie "Kalendarz" w sekcji "Otwarte zadania" nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".
- 3 Na stronie "Lista działań" dokonać odpowiedniego wyboru z rozwijanej listy.

Jak utworzyć listę filtrowaną działań

- 1 Kliknąć na karcie "Kalendarz".
- 2 Na stronie "Kalendarz" w sekcji "Otwarte zadania" nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".
- 3 Na stronie "Lista działań" nacisnąć przycisk "Menu", po czym wybrać opcję "Zarządzanie listami".
- 4 Na stronie "Zarządzanie listami" nacisnąć przycisk "Nowa lista".
- 5 Wykonać instrukcje zawarte pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (zob. "Tworzenie i uszczegóławianie list" na stronie 89).

Oznaczanie zadań jako ukończone

Zadania można oznaczać jako ukończone. Ukończone zadanie pozostaje na pewnych listach, takich jak "Wszystkie działania" czy "Moje działania". Nie pozostaje jednak na stronie "Moja strona startowa".

Jeśli ukończone zadanie jest powiązane z rekordem, zostaje przeniesione z listy "Otwarte działania" na listę "Ukończone działania" na stronie szczegółów tego rekordu.

Jak oznaczyć zadanie jako ukończone

- 1 Wybrać zadanie.
Instrukcje dotyczące wybierania zadań są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie "Szczegóły zadania" nacisnąć przycisk "Oznacz jako ukończone".

Przydzielanie działań innemu pracownikowi

Można przydzielić działanie innemu pracownikowi, mając dostęp do edycji rekordu. Generalnie można edytować rekord, którego jest się właścicielem albo jeśli właściciel raportuje użytkownikowi. Poziomy dostęp mogą być jedna dostosowywane, aby ograniczać dostęp użytkownika.

Po przydzieleniu działania innemu pracownikowi automatycznie pojawia się ono na liście "Moje działania" lub "Moje zadania" nowego użytkownika. Nazwisko użytkownika, który dokonał przydzielenia, pojawia się w polu "Delegujący" działania i użytkownik ten zachowuje prawo wglądu do rekordu. Przydzielone działania zachowują również wszystkie wcześniejsze powiązania dla danego działania. Można śledzić zadania przydzielone innym użytkownikom, korzystając z list rozwijanych "Zadania przekazane" na stronie "Lista działań".

Jak przydzielić działanie innemu pracownikowi

- 1 Należy wybrać działanie.
Instrukcje dotyczące wybierania działań są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie "Szczegół umówionego spotkania" umieścić kursor w polu "Właściciel" i kliknąć na ikonie wyszukiwania.
- 3 W oknie "Wyszukiwanie" należy kliknąć łącze "Wybierz" znajdujące za nazwą nowego właściciela.
Nazwisko nowego właściciela pojawi się w polu "Właściciel" na stronie "Szczegóły umówionego spotkania".

Śledzenie wizyt (rozmów handlowych) u klientów

UWAGA: Ta funkcja jest dostępna tylko w aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Na stronie "Wizyta - informacje szczegółowe" można wykonać następujące czynności:

- Śledzenie wizyt (wizyt handlowych) u klientów oraz rejestrowanie informacji, takich jak omawiane produkty, pozostawione próbki oraz pozycje promocyjne i edukacyjne, przedyskutowane rozwiązania, a także powiązane osoby kontaktowe. Wizyty (wizyty handlowe) u klientów można śledzić, korzystając z następujących sposobów:
 - Dodając informacje o szczegółach produktów, przekazanych próbkach, zleceniach dot. próbek oraz materiałach promocyjnych do wizyty nadrzędnej.
 - Dodając uczestników do wizyty nadrzędnej, a następnie śledząc informacje o szczegółach produktów, przekazanych próbkach, zleceniach dot. próbek oraz materiałach promocyjnych dot. każdego pojedynczego rekordu uczestnika.

UWAGA: Uczestnik to osoba obecna na spotkaniu/podczas rozmowy telefonicznej.

W przypadku korzystania z uczestników do śledzenia wizyt (wizyt handlowych) u klientów należy zwrócić uwagę na to, że:

- Wszyscy uczestnicy odziedziczą wszelkie informacje o szczegółach produktu zarejestrowane w wizycie nadrzędnej.
- Informacje dot. uczestnika nie mają wpływu na informacje dot. głównej osoby kontaktowej w wizycie nadrzędnej.
- Zapisywanie informacji w formie szablonu *Smart Call*. Szablon Smart Call jest przydatny podczas odwiedzania wielu klientów w tym samym celu, na przykład przy prowadzeniu rejestracji na badania kliniczne. Szablon można zachować jako prywatny lub publiczny (udostępnić go do użycia innym osobom).

Gdy szablon Smart Call jest stosowany w odniesieniu do nowej wizyty, większość zawartych w nim informacji (na przykład szczegóły produktów, informacje o przekazanych próbkach i pozycjach promocyjnych) automatycznie wypełnia nowy rekord. Inne pola, takie jak numery partii dotyczące przekazywanych próbek, nie są jednak zapisywane w ramach szablonu.

Po zastosowaniu szablonu Smart Call do wizyty można zaktualizować pozostałe pola w celu śledzenia szczegółów wizyty.

Jeśli administrator firmy dołączył do strony edycji podmiotu lub osoby kontaktowej pole "Data ostatniej wizyty", to jest ono automatycznie aktualizowane dla powiązanego podmiotu i wszystkich powiązanych osób kontaktowych. Aktualizacja ta jest przeprowadzana, gdy użytkownik zmieni status wizyty na "Zakończone" i zapisze rekord. Pole odzwierciedla datę i godzinę rozpoczęcia wizyty.

Więcej informacji dotyczących szablonów Smart Call jest dostępnych pod hasłem Zarządzanie szablonami Smart Call.

- Przesyłanie informacji o wizycie do użytku w procesie uzgadniania na potrzeby okresów magazynowych.

Po przesłaniu szczegółowych informacji o wizycie w aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition są wykonywane następujące operacje:

- Ustawienie wartości "Przesłane" jako statusu działania dla wizyty.
- Zablokowanie rekordów "Szczegół wizyty" o statusie "Przesłane" w celu uniemożliwienia ich skasowania lub wprowadzenia jakichkolwiek zmian. Informacje o blokowaniu rekordów na potrzeby rekordów działania wizyty znajdują się w publikacji Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
- Utworzenie transakcji rozchodu, która jest używana w procesie uzgadniania okresu magazynowego. Więcej informacji można znaleźć pod następującymi hasłami: [Uzgadnianie okresu magazynowego](#) (na stronie 534), [Proces uzgadniania magazynu](#) (na stronie 538), [Wyświetlanie transakcji wydatków](#) (zob. ["Wyświetlanie transakcji rozchodowych"](#) na stronie 554).

Jak śledzić wizytę (wizytę handlową) u klienta?

- 1 Na stronie startowej "Podmioty" lub "Osoby kontaktowe" otworzyć podmiot lub osobę kontaktową powiązaną z wizytą.

Instrukcje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

UWAGA: Można zaplanować wizytę (wizytę handlową) dla maksymalnie 25 klientów jednocześnie za pomocą funkcji planowania wielu wizyt aplikacji Oracle CRM On Demand. Więcej informacji o

tworzeniu planowanej wizyty dla wielu klientów znajduje się pod hasłem [Planowanie wielu wizyt](#) (na stronie 156).

- 2 Na stronie "Szczegóły podmiotu" lub "Dane osoby kontaktowej" w sekcji "Wizyty" nacisnąć przycisk "Nowa wizyta" lub "Automatyczne połączenie", aby utworzyć nowy rekord wizyty.

UWAGA: Jeśli sekcja "Wizyty" nie jest widoczna na stronie szczegółów użytkownika, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać sekcję "Wizyty" do układu strony. Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, należy skontaktować się z administratorem firmy.

- Naciśnięcie przycisku "Nowa wizyta" powoduje przejście na stronę "Edycja wizyty", gdzie należy ręcznie wpisać większość informacji do rekordu nowej wizyty.

Sprawdzić, czy w polu "Typ" określono wartość "Wizyta". W przeciwnym razie użytkownikowi nie zostaną udostępnione następujące powiązane pozycje: "Przekazane próbki", "Materiały promocyjne", "Szczegóły produktów".

- Naciśnięcie przycisku "Automatyczne połączenie" powoduje przejście na stronę "Szczegóły wizyty", gdzie automatycznie wypełniane są następujące dane pól w nowym rekordzie wizyty:
 - Pole "Status" ma wartość "Planowane".
 - Pole "Data końcowa" ma wartość równą dacie początkowej plus 30 minut.
 - Pole "Temat" ma wartość "Zautomatyzowana wizyta" i wyświetla się w nim nazwa podmiotu lub nazwisko osoby kontaktowej.
 - Pole "Typ" ma wartość "Wizyta".

OSTRZEŻENIE: Aplikacja Oracle CRM On Demand Klienci aplikacji Life Sciences nie mogą podejmować prób wyłączenia lub dostosowywania ustawienia Typ=Wizyta.

- 3 Na stronie "Edycja wizyty" lub "Szczegóły wizyty" wykonać następujące czynności:

- a Aby wypełnić rekord nowej wizyty informacji z istniejącego szablonu Smart Call, kliknąć na ikonie "Wyszukaj" występującej obok pola "Smart Call", po czym wybrać odpowiedni szablon.
- b Wpisać lub zaktualizować informacje.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej. Pola niestandardowe zdefiniowane przez administratora firmy są zapisywane w szablonie Smart Call.

Pole	Opis
Wizyta - informacje kluczowe	
Temat	Limit 100 znaków. Nazwa szablonu Smart Call.

Pole	Opis
Główna osoba kontaktowa	<p>Automatycznie wypełniane i tylko do odczytu.</p> <p>Jeśli ta wizyta (bądź rozmowa) jest powiązana zarówno z podmiotem, jak i osobą kontaktową, to rekord wizyty (rozmowy) pojawia się jako powiązana informacja na stronach szczegółów podmiotu i osoby kontaktowej.</p> <p>UWAGA: To pole nie jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.</p>
Podmiot	<p>Automatycznie wypełniane i tylko do odczytu.</p> <p>Jeśli ta wizyta (bądź rozmowa) jest powiązana zarówno z podmiotem, jak i osobą kontaktową, to rekord wizyty (rozmowy) pojawia się jako powiązana informacja na stronach szczegółów podmiotu i osoby kontaktowej.</p> <p>UWAGA: To pole nie jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.</p>
Adres	<p>Pełny adres uzyskany z poszczególnych pól adresowych rekordu podmiotu lub osoby kontaktowej.</p> <p>UWAGA: To pole nie jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.</p>
Szablon Smart Call	<p>Jeśli rola użytkownika zawiera odpowiednie uprawnienie, można wybrać szablon Smart Call.</p> <p>UWAGA: To pole nie jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.</p>
Status	<p>Status wizyty może być następujący: Przydzielone, Ukończone, Odroczone, Połączenie przych., W czacie, W toku, Nierozpoczęte, Planowane, Podpisane, Przesłane, Oczekiwanie na kogoś innego.</p> <p>Jeśli status ma wartość "Planowane", wizyta pojawia się w kalendarzu, wyróżniona czerwoną czcionką, oraz w sekcji "Planowane wizyty" na stronach kalendarza. Aby użytkownik mógł zobaczyć planowane wizyty w kalendarzu oraz w sekcji "Planowane wizyty" na stronie kalendarza, jego rola musi zawierać uprawnienie "Wizyty: Kalendarz planowanych wizyt".</p> <p>UWAGA: To pole nie jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.</p>
Waluta działania	<p>Jeśli administrator firmy włączył tę funkcję, można wybrać inną walutę w celu przekształcenia ceny na inną walutę</p>
Cel	<p>Limit 1 500 znaków.</p>
Godzina rozpoczęcia	<p>Data i godzina rozpoczęcia wizyty. Domyślnie jest to bieżąca data i godzina 12:00.</p> <p>UWAGA: To pole nie jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.</p>

Pole	Opis
Czas trwania	Wartość obliczana (w minutach) na podstawie godziny rozpoczęcia i zakończenia. UWAGA: To pole nie jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.
Godzina zakończenia	Domyślnie jest to godzina rozpoczęcia plus 30 minut. UWAGA: To pole nie jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.
Typ	Możliwe wartości to: "Wizyta", "Korespondencja", "Demonstracja", "E-mail", "Zdarzenie", "Faks", "Spotkanie", "Osobiste", "Prezentacja", "Inne" lub "Zadania do wykonania". Aby wykonać czynności związane z zarządzaniem próbkami, należy wybrać opcję "Wizyta".
Typ wizyty	(Tylko od odczytu). W zależności od typu wizyty wyświetlana jest wartość "Wizyta u podmiotu", "Wizyta u lekarza/pracownika służby zdrowia", "Wizyta uczestnika" lub "Wizyta ogólna". UWAGA: Domyślne wartości pola "Typ wizyty" to "Wizyta u lekarza/pracownika służby zdrowia" w przypadku wizyt u osób kontaktowych, "Wizyta u podmiotu" w przypadku wizyt u podmiotu nadrzędnego oraz "Wizyta uczestnika" w przypadku dodawania uczestników do wizyty u podmiotu nadrzędnego.
Nr odniesienia	Pole tekstowe, które może być używane do przechowywania numeru odniesienia do powiązanego elementu, takiego jak podpisany dokument. UWAGA: To pole nie jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.
Informacje dodatkowe	
Koszt	UWAGA: To pole nie jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.
Pokwitowanie	UWAGA: To pole nie jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.
Prywatne	UWAGA: To pole nie jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.
Opis	Limit 16 350 znaków.
Następna wizyta	Limit 1 500 znaków. UWAGA: To pole <i>nie</i> jest kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.

1 W celu zapisania rekordu należy wykonać jedną z następujących czynności:

- Na stronie "Edycja wizyty" nacisnąć przycisk "Zapisz".

- Na stronie szczegółów wizyty nacisnąć przycisk "Zapisz jako prywatny szablon Smart Call" lub "Zapisz jako publiczny szablon Smart Call".

Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Zapisywanie szczegółowych informacji o wizycie jako szablonu](#) (zob. "Zapisywanie informacji ze strony "Wizyta - informacje szczegółowe" w formie szablonu" na stronie 567).

- 2 Następnie należy wykonać jedną z poniższych czynności na stronie szczegółów wizyty (zgodnie z wymaganiami):

- Dodać pozycje linii szczegółów produktów, przekazanych próbek, zleceń dot. próbek lub materiałów promocyjnych do rekordu wizyty nadrzędnej.
- Dodać pozycję linii uczestnika do rekordu wizyty nadrzędnej, a następnie dodać pozycje linii szczegółów produktów, przekazanych próbek, zleceń dot. próbek lub materiałów promocyjnych do rekordu uczestnika.

Więcej informacji o tych zadaniach jest dostępnych w następujących tematach:

- [Dodawanie uczestników do wizyt](#) (zob. "Dodawanie osób uczestniczących do wizyty" na stronie 558)
- [Wiązanie informacji o szczegółach produktu z wizytami](#) (zob. "Wiązanie szczegółów produktu z wizytą" na stronie 560)
- [Wiązanie informacji o przekazanych próbkach z wizytami](#) (na stronie 561)
- [Wiązanie informacji o materiałach promocyjnych z wizytami](#) (na stronie 564)
- [Wiązanie informacji o zleceniach dot. próbek z wizytami](#) (na stronie 566)

- 3 Nacisnąć przycisk "Prześlij", aby przesłać szczegółowe informacje dot. wizyty do przetwarzania, więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Przesyłanie szczegółowych informacji o wizycie na potrzeby śledzenia magazynu](#).

Tematy pokrewne

Powiązane informacje dot. śledzenia wizyt u klientów można znaleźć w następujących tematach:

- [Zostawianie próbek podczas wizyty handlowej](#) (na stronie 556)
- Ustawianie parametru "Ile razy osoba kontaktowa może być maksymalnie wybrana"
- Upoważnianie osób kontaktowych do odbioru próbek

Planowanie wielu wizyt

Planowaną wizytę dla co najmniej jednego klienta można utworzyć w następujący sposób:

- Na stronie "Szczegóły podmiotu" lub "Szczegóły osoby kontaktowej" za pomocą statusu "Planowane".
Więcej informacji o tworzeniu planowanej wizyty dla klienta na stronach "Szczegóły podmiotu" lub "Szczegóły osoby kontaktowej" znajduje się pod hasłem [Śledzenie wizyt \(wizyt handlowych\) u klientów](#) (zob. "Śledzenie wizyt (rozmów handlowych) u klientów" na stronie 151).
- Na stronie "Lista podmiotów" lub "Lista osób kontaktowych" za pomocą funkcji "Planowanie wielu wizyt".

Więcej informacji o tworzeniu planowanej wizyty dla wielu klientów na stronach "Lista podmiotów" lub "Lista osób kontaktowych" za pomocą funkcji "Planowanie wielu wizyt" można znaleźć w następujących procedurach.

Podczas planowania wizyt należy pamiętać o następujących aspektach:

- Po zmianie statusu wizyty na "Planowane" wizyta jest wyróżniana w kalendarzu za pomocą czcionki w kolorze czerwonym i wyświetlana w sekcji "Planowane wizyty" na stronie kalendarza.

W sekcji "Planowane wizyty" wyświetlane są w kolejności chronologicznej planowane wizyty przedstawiciela handlowego z najbliższych dwóch tygodni. Dostępne są następujące informacje o każdej planowanej wizycie: data i godzina rozpoczęcia wizyty, pora dnia, temat, osoba kontaktowa do odwiedzenia i inne dane adresowe osoby kontaktowej.

W sekcji "Planowane wizyty" stosowane jest następujące kodowanie kolorami:

- Zaległe planowane wizyty z godziną rozpoczęcia wypadającą w przeszłości są oznaczone czcionką w kolorze czerwonym.
- Nadchodzące planowane wizyty z godziną rozpoczęcia wypadającą w przyszłości są wyświetlane czcionką w kolorze niebieskim.

UWAGA: Aby sekcja "Planowane wizyty" była wyświetlana na stronie "Kalendarz", rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Wizyty: Kalendarz planowanych wizyt".

- Jeśli status wizyty zostanie zmieniony na inny niż "Planowane", wizyta jest wyświetlana w kalendarzu czcionką w kolorze niebieskim.

Funkcja "Planowanie wielu wizyt" w aplikacji Oracle CRM On Demand umożliwia jednoczesne utworzenie planowanych wizyt dla 25 klientów. W celu utworzenia planowanej wizyty dla wielu osób kontaktowych należy użyć następującej procedury.

Jak utworzyć jednocześnie planowaną wizytę dla wielu osób kontaktowych

- 1 Przejsć na stronę startową "Osoby kontaktowe".
- 2 W sekcji "Listy osób kontaktowych" wybrać żądaną listę osób kontaktowych.
- 3 Na stronie "Lista osób kontaktowych" nacisnąć przycisk "Menu", a następnie wybrać polecenie "Planowanie wielu wizyt".
- 4 Na stronie "Planowane wizyty" wprowadzić następujące informacje o osobach kontaktowych, które mają być uwzględnione w operacji planowania wielu wizyt:
 - Wprowadzić dzień tygodnia, w którym wizyta ma być zaplanowana.
Dostępne są następujące wartości: "Niedziela", "Poniedziałek", "Wtorek", "Środa", "Czwartek", "Piątek" i "Sobota".
 - Wprowadzić najlepszy termin wizyty.
Dostępne są następujące opcje: "Wczesny poranek" (od 7:00 do 9:00), "Rano" (od 9:00 do 11:00), "Środek dnia" (od 11:00 do 13:00), "Wczesne popołudnie" (od 13:00 do 15:00), "Popołudnie" (od 15:00 do 17:00), "Wczesny wieczór" (od 17:00 do 19:00), "Późny wieczór" (od 19:00 do 21:00) i "Późna noc" (od 21:00 do 23:00).

5 Nacisnąć przycisk "Zakończ".

Wszystkie planowane wizyty są wyróżnione w kalendarzu czcionką w kolorze czerwonym i są wyświetlane w sekcji "Planowane wizyty" na stronie "Kalendarz", o ile rola użytkownika zawiera uprawnienie "Wizyty: Kalendarz planowanych wizyt". Nad kalendarzem wyświetlany jest komunikat informujący o liczbie utworzonych planowanych wizyt.

6 Kliknąć właściwe łącze w kalendarzu lub właściwe łącze "Temat" w sekcji "Planowane wizyty" na stronie "Kalendarz", aby otworzyć stronę "Szczegóły wizyty".

W przypadku każdego nowego rekordu wizyty tworzonego za pomocą funkcji "Planowanie wielu wizyt" automatycznie wypełniane są następujące pola danych:

- Pole "Status" ma wartość "Planowane".
- Pole "Data rozpoczęcia" jest wypełniane wartością będącą połączeniem wartości pól "Dzień tygodnia" i "Najlepszy termin wizyty".
- Pole "Data końcowa" ma wartość równą dacie początkowej plus 30 minut.
- W polu "Temat" wstawiana jest wartość składająca się z ciągu tekstowego "Rozmowa z lekarzem/pracownikiem służby zdrowia" oraz wartości pola "Nazwisko osoby kontaktowej", jeśli wizyty zostały utworzone z listy osób kontaktowych, lub ciągu tekstowego "Wizyta u podmiotu" oraz wartości pola "Nazwa podmiotu", jeśli wizyty zostały utworzone z listy podmiotów.
- Pole "Typ" ma wartość "Wizyta".

7 Wprowadzić lub zaktualizować informacje w pozostałych polach na stronie "Szczegóły wizyty", zgodnie z wymaganiami.

Aby na przykład wypełnić rekord nowej wizyty informacjami z istniejącego szablonu Smart Call, należy kliknąć ikonę "Wyszukiwanie" znajdującą się obok pola "Szablon Smart Call", po czym wybrać odpowiedni szablon.

Więcej informacji o polach na stronie "Szczegóły wizyty" znajduje się pod hasłem [Śledzenie wizyt \(wizyt handlowych\) u klientów](#) (zob. [Śledzenie wizyt \(rozmów handlowych\) u klientów](#) na stronie 151).

8 W razie potrzeby dodać pozycje linii do rekordu wizyty, a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz jako prywatny szablon Smart Call" lub "Zapisz jako publiczny szablon Smart Call".

Rekord wizyty można powiązać z szczegółowymi informacjami o produkcie, informacjami o przekazanych próbkach i materiałach promocyjnych. Więcej informacji o dodawaniu pozycji linii do rekordu wizyty znajduje się pod hasłem [Śledzenie wizyt \(wizyt handlowych\) u klientów](#) (zob. [Śledzenie wizyt \(rozmów handlowych\) u klientów](#) na stronie 151).

Aby utworzyć planowane wizyty dla wielu podmiotów, należy użyć następującej procedury.

Jak utworzyć jednocześnie planowaną wizytę dla wielu podmiotów

- 1 Przejść na stronę startową "Podmioty".
- 2 W sekcji "Listy podmiotów" wybrać żądaną listę podmiotów.

3 Na stronie "Lista podmiotów" nacisnąć przycisk "Menu", a następnie wybrać polecenie "Planowanie wielu wizyt".

4 Na stronie "Planowane wizyty" wprowadzić następujące informacje o podmiotach, które mają być uwzględnione w operacji planowania wielu wizyt:

- Wprowadzić dzień tygodnia, w którym wizyta ma być zaplanowana.

Dostępne są następujące wartości: "Niedziela", "Poniedziałek", "Wtorek", "Środa", "Czwartek", "Piątek" i "Sobota".

- Wprowadzić najlepszy termin wizyty.

Dostępne są następujące opcje: "Wczesny poranek" (od 7:00 do 9:00), "Rano" (od 9:00 do 11:00), "Środek dnia" (od 11:00 do 13:00), "Wczesne popołudnie" (od 13:00 do 15:00), "Popołudnie" (od 15:00 do 17:00), "Wczesny wieczór" (od 17:00 do 19:00), "Późny wieczór" (od 19:00 do 21:00) i "Późna noc" (od 21:00 do 23:00).

5 Nacisnąć przycisk "Zakończ".

Wszystkie planowane wizyty są wyróżnione w kalendarzu czcionką w kolorze czerwonym i są wyświetlane w sekcji "Planowane wizyty" na stronie "Kalendarz", o ile rola użytkownika zawiera uprawnienie "Wizyty: Kalendarz planowanych wizyt". Nad kalendarzem wyświetlany jest komunikat informujący o liczbie utworzonych planowanych wizyt.

6 Kliknąć właściwe łącze w kalendarzu lub właściwe łącze "Temat" w sekcji "Planowane wizyty" na stronie "Kalendarz", aby otworzyć stronę "Szczegóły wizyty".

W przypadku każdego nowego rekordu wizyty tworzonego za pomocą funkcji "Planowanie wielu wizyt" automatycznie wypełniane są następujące pola danych:

- Pole "Status" ma wartość "Planowane".
- Pole "Data rozpoczęcia" jest wypełniane wartością będącą połączeniem wartości pól "Dzień tygodnia" i "Najlepszy termin wizyty".
- Pole "Data końcowa" ma wartość równą dacie początkowej plus 30 minut.
- W polu "Temat" wstawiana jest wartość składająca się z ciągu tekstowego "Rozmowa z lekarzem/pracownikiem służby zdrowia" oraz wartości pola "Nazwisko osoby kontaktowej", jeśli wizyta została utworzona z listy osób kontaktowych, lub ciągu tekstowego "Wizyta u podmiotu" oraz wartości pola "Nazwa podmiotu", jeśli wizyta została utworzona z listy podmiotów.
- Pole "Typ" ma wartość "Wizyta".

7 Wprowadzić lub zaktualizować informacje w pozostałych polach na stronie "Szczegóły wizyty", zgodnie z wymaganiami.

Aby na przykład wypełnić rekord nowej wizyty informacjami z istniejącego szablonu Smart Call, należy kliknąć ikonę "Wyszukiwanie" znajdującą się obok pola "Szablon Smart Call", po czym wybrać odpowiedni szablon.

Więcej informacji o polach na stronie "Szczegóły wizyty" znajduje się pod hasłem [Śledzenie wizyt \(wizyt handlowych\) u klientów](#) (zob. [Śledzenie wizyt \(rozmów handlowych\) u klientów](#) na stronie 151).

- 8 W razie potrzeby dodać pozycje linii do rekordu wizyty, a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz jako prywatny szablon Smart Call" lub "Zapisz jako publiczny szablon Smart Call".

Rekord wizyty można powiązać z szczegółowymi informacjami o produkcie, informacjami o przekazanych próbkach i materiałach promocyjnych. Więcej informacji o dodawaniu pozycji linii do rekordu wizyty znajduje się pod hasłem [Śledzenie wizyt \(wizyt handlowych\) u klientów](#) (zob. "[Śledzenie wizyt \(rozmów handlowych\) u klientów](#)" na stronie 151).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Śledzenie wizyt \(wizyt handlowych\) u klientów](#) (zob. "[Śledzenie wizyt \(rozmów handlowych\) u klientów](#)" na stronie 151)
- [Zostawianie próbek podczas wizyty handlowej](#) (na stronie 556)

Przystosowywanie odpowiedzi na wiadomości

Odpowiedź na wiadomość to reakcje audytorium podczas prezentacji planu komunikatów w określonym okresie. Reakcje mierzone są na podstawie kliknięć lub dotknięć tabletu dokonanych przez osobę prezentującą. Reakcje takie gromadzone są w sposób ciągły przez cały czas realizowania planu komunikatów i śledzone według czasu i konkretnych pozycji planu komunikatów. Więcej informacji o planach komunikatów znajduje się pod hasłem [Plany komunikatów](#) (na stronie 597).

Wyświetlane odpowiedzi na wiadomości są pobierane i wypełniane na podstawie danych z oprogramowania do dostarczania spersonalizowanej zawartości (Personalized Content Delivery, PCD). Odpowiedzi, które odnoszą się do interakcji zachodzących w przeszłości, muszą być wyświetlane w aplikacji Oracle CRM On Demand. Uprawnienia do modyfikowania tych odpowiedzi mogą być przyznawane tylko administratorom, którzy są upoważnieni do wstecznego przystosowywania odpowiedzi na plan komunikatów.

Aby można było pracować ze stronami "Odpowiedź na wiadomość", rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie dostarczaniem spersonalizowanej zawartości".

UWAGA: Ta funkcja jest dostępna tylko w aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Jak przystosować odpowiedź na wiadomość?

- 1 Na stronie szczegółów wizyty lub szczegółów rozwiązania przejść do obszaru "Odpowiedzi na wiadomości" i nacisnąć przycisk "Nowa".

UWAGA: Jeśli na stronie szczegółów wizyty lub szczegółów rozwiązania nie widać obszaru "Odpowiedzi na wiadomości", należy dodać ten obszar w sposób opisany pod hasłem [Zmianie układu swojej strony szczegółów](#) (na stronie 742) lub skontaktować się z administratorem firmy.

- 2 W razie potrzeby przejrzeć i przystosować następujące pola na stronie edycji odpowiedzi na wiadomości.

Pole	Opis
Odpowiedź na wiadomość — informacje kluczowe	

Pole	Opis
Plan komunikatów	Plan komunikatów prezentowany w związku z daną odpowiedzią na wiadomość. Aby wybrać istniejący plan komunikatów, należy kliknąć na ikonie selektora.
Sekwencja	Numer kolejny planu komunikatów związanego z daną odpowiedzią (pole wymagane).
Pozycja planu komunikatów	Pole to służy do identyfikacji konkretnej pozycji planu komunikatów, która wyświetlana jest w ramach planu komunikatów.
Rozwiązanie	Plik multimedialny lub graficzny stanowiący przedmiot odpowiedzi (pole wymagane).
Odpowiedź	Wstępnie skonfigurowane wartości odpowiedzi są następujące: "Kontynuacja dyskusji", "Potrzebne dane", "Zaakceptowane", "Brak zainteresowania" lub "Odrzucone". Wybrać wartość z listy rozwijanej (pole wymagane).
Uwagi	Dodatkowe informacje opisowe na temat odpowiedzi.
Sekcja	Składnik pozycji prezentacji (np. wykres), który osoba prezentująca może uaktywnić podczas prezentacji. Składnik ten stanowi przedmiot danej odpowiedzi.
Godzina rozpoczęcia	Początek okresu udzielania odpowiedzi, w którym otrzymano pierwszą odpowiedź. Aby wprowadzić zmiany, należy kliknąć ikonę kalendarza oraz wybrać datę i godzinę rozpoczęcia. (Pole wymagane).
Godzina zakończenia	Koniec okresu udzielania odpowiedzi, w którym otrzymano ostatnią odpowiedź. Aby wprowadzić zmiany, należy kliknąć ikonę kalendarza oraz wybrać datę i godzinę zakończenia. (Pole wymagane).
Czas trwania	Okres (w sekundach) między godziną rozpoczęcia i godziną zakończenia.
Nawiązanie	Osoba prezentująca wybiera to pole wyboru podczas prezentowania planu komunikatów, aby zaznaczyć, że dla konkretnej części planu komunikatów zgłoszono prośbę o dalsze działania (prośba o dalsze działania może np. dotyczyć przesłania materiałów drukowanych). Pole to jest wymagane i domyślnie nie jest wybrane.

3 Jeśli wprowadzono zmiany, zapisać rekord.

Planowanie umówionych spotkań z innymi osobami

Aby zaplanować umówione spotkanie i poinformować inne osoby, należy wykonać następujące czynności:

- 1 Utworzyć umówione spotkanie.
- 2 Zaprosić osoby kontaktowe i użytkowników.
Po zaplanowaniu umówionego spotkania z innymi osobami w aplikacji zostaną wyróżnione:
 - **Osoby kontaktowe.** Klienci, partnerzy i wszyscy umieszczeni na liście w informacjach o firmie jako rekordu osoby kontaktowej.
 - **Użytkownicy.** Użytkownicy aplikacji Oracle CRM On Demand z danej firmy.
- 3 Sprawdzić dostępność użytkowników
Można sprawdzić dostępność użytkowników, ale nie osób kontaktowych, z powodu braku dostępu do kalendarzy znajdujących się poza aplikacją.
UWAGA: Aby można było wykonać ten krok, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Współużytkowanie kalendarza".
- 4 Wysłać powiadomienie o umówionym spotkaniu do wszystkich zaproszonych.

Aby dodać zaproszonych do umówionego spotkania

- 1 Utworzyć umówione spotkanie; wprowadzić informacje o spotkaniu i zapisać rekord.
- 2 Na stronie szczegółów umówionego spotkania przewinąć w dół do sekcji "Osoby kontaktowe" i nacisnąć przycisk "Dodaj".
UWAGA: Może okazać się konieczne dodanie sekcji "Osoba kontaktowa" i "Użytkownik" do układu strony. Instrukcje są dostępne pod hasłem [Zmienianie układu swojej strony szczegółów \(na stronie 742\)](#).
- 3 W oknie "Wyszukiwanie" zaznaczyć istniejącą osobę kontaktową lub nacisnąć przycisk "Nowa" i utworzyć rekord osoby kontaktowej.
Wybrane osoby kontaktowe są wyświetlane w kolejności alfabetycznej.
- 4 Nacisnąć przycisk "OK".
UWAGA: Aby zmienić osobę kontaktową pojawiającą się jako "Główna osoba kontaktowa", należy kliknąć łącze "Edytuj" poniżej umówionego spotkania na stronie "Kalendarz". Na stronie "Edycja umówionego spotkania" należy kliknąć ikonę wyszukiwania poniżej pola "Główna osoba kontaktowa", wybrać nową główną osobę kontaktową i nacisnąć przycisk "Zapisz". Główna osoba kontaktowa pojawi się w podsumowaniu kalendarza. Nowa główna osoba kontaktowa jest również dodawana do sekcji "Osoby kontaktowe" na stronie "Szczegóły umówionego spotkania", jeśli jeszcze nie była tam wyświetlana.
- 5 Na stronie szczegółów umówionego spotkania przewinąć w dół do sekcji "Użytkownicy" i nacisnąć przycisk "Dodaj".
- 6 W oknie "Wyszukiwanie" wybrać użytkowników, którzy mają być zaproszeni na spotkanie.
Lista wyświetlona w oknie "Wyszukiwanie" zawiera wszystkich użytkowników aplikacji Oracle CRM On Demand w firmie.

- 7 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Jak sprawdzić dostępność użytkowników

- 1 Na stronie "Szczegóły umówionego spotkania" nacisnąć przycisk "Dostępność dla użytkownika".

Aby był wyświetlany przycisk "Dostępność dla użytkownika", rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Współużytkowanie kalendarza".

W połączonym kalendarzu wyświetlana jest lista użytkowników i ich kalendarzy. Wiersze dla użytkowników, którzy nie współużytkują swoich kalendarzy, są wyświetlane jako puste paski.

Aby wyświetlić informacje o zajętości widoczne w kalendarzu, należy wskazać myszą umówione spotkanie.

- 2 Aby wyświetlić dostępność innego dnia, można:
 - Kliknąć na strzałki w nagłówku kalendarza, aby przewinąć do poprzedniego lub następnego dnia
 - Kliknąć na ikonie w nagłówku kalendarza
- 3 Zaktualizować datę umówionego spotkania i godzinę, jeśli to konieczne.
- 4 Zapisać rekord.

OSTRZEŻENIE: Utworzenie spotkania nakładającego się na inne spotkanie nie powoduje wyświetlenia komunikatu ostrzegawczego.

Aby wysłać powiadomienie e-mailowe do zaproszonych (osób kontaktowych i użytkowników)

- 1 Na stronie "Szczegóły umówionego spotkania" nacisnąć przycisk "Wyślij wiadomość e-mail".
- 2 Otworzy się wiadomość e-mail z następującymi informacjami:
 - **Do.** Zaproszeni (osoby kontaktowe i użytkownicy)

Jeśli na liście jest więcej niż 70 zaproszonych, wiadomość e-mail jest też wysyłana do pozostałych zaproszonych, ale ich adresy e-mail nie pojawiają się w wierszu Do.
 - **Temat.** Jeżeli językiem użytkownika jest "Angielski (Wielka Brytania)" lub "Angielski (Stany Zjednoczone)", linia tematu wiadomości e-mail zawiera słowo *Appointment (Spotkanie)*, a po nim wartości pól "Temat", "Lokalizacja", "Godzina rozpoczęcia" i "Godzina zakończenia" dotyczące spotkania. W przypadku innego języka użytkownika linia tematu wiadomości e-mail jest pusta. Zawartość linii "Temat" może być edytowana.

Wyświetlanie kalendarzy innych osób

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Współużytkowanie kalendarza".

Można wyświetlić:

■ Kalendarz innego użytkownika

Użytkownik może wyświetlić indywidualne kalendarze innych użytkowników z grupy (będąc jej członkiem) lub osób podlegających mu bezpośrednio, a także kalendarze innych użytkowników, którzy jawnie współużytkują swoje kalendarze.

- Kalendarz grupy (jako członek tej grupy), który stanowi połączenie kalendarzy wszystkich członków grupy - w widoku pojedynczego kalendarza.

UWAGA: Użytkownicy są wyświetlani na listach w kolejności alfabetycznej. Jeśli lista zawiera więcej niż dziesięciu użytkowników, należy przewinąć listę, aby wyświetlić dodatkowych użytkowników kalendarzy.

Więcej informacji o grupach znajduje się pod hasłem Zarządzanie grupami.

■ Niestandardowe widoki, stanowiące połączenie kalendarzy innych użytkowników

Można na przykład pracować nad projektem z bardzo krótkim terminem, razem z kilkoma użytkownikami pełniącymi inne funkcje. Skonfigurowanie widoku niestandardowego, obejmującego kalendarz tylko dla tych użytkowników, umożliwia wyświetlenie harmonogramu tych użytkowników w pojedynczym widoku. Po skonfigurowaniu niestandardowego widoku kalendarza można dodać do widoku następujących użytkowników:

- Użytkownicy należący do grupy bieżącego użytkownika (o ile jest członkiem grupy)
- Użytkownicy jawnie współużytkujący swoje kalendarze z bieżącym użytkownikiem lub z jednym z jego podwładnych

Więcej informacji na temat konfiguracji niestandardowych widoków kalendarzy znajduje się pod hasłem [Dodawanie niestandardowych widoków kalendarza](#) (na stronie 166).

W kalendarzach wyświetlane są godziny według lokalnej strefy czasowej, od 7:00 do 19:00. Tylko zaproszeni i właściciele umówionych spotkań mogą wyświetlać szczegóły prywatnych umówionych spotkań.

Jak wyświetlić kalendarz innego użytkownika

- 1 Na stronie "Kalendarz" kliknąć na karcie "Użytkownik", jeśli to konieczne.
- 2 Na pasku tytułu kliknąć ikonę wyszukiwania, a następnie kliknąć nazwisko użytkownika w oknie wyszukiwania.

Kalendarz tego użytkownika wypełni widok "Użytkownik".

UWAGA: Tylko użytkownicy, którzy współużytkują kalendarze oraz są członkami grupy bieżącego użytkownika będą dostępni i będzie można ich zaznaczyć.

Jak szybko wrócić do swojego kalendarza

- Nacisnąć przycisk "Mój kalendarz" na pasku tytułu.

Jak wyświetlić połączone kalendarze dla wszystkich członków grupy

- 1 Na stronie "Kalendarz" kliknąć na karcie "Grupa".

- 2 W połączonym kalendarzu można:
 - Wybrać nazwę użytkownika, aby przejść do jego osobistego kalendarza.
 - Wybrać datę, aby przejść do widoku grupy dla tego dnia.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące niestandardowych widoków kalendarzy są zawarte w następującym temacie:

[Dodawanie niestandardowych widoków kalendarza](#) (na stronie 166)

Strona "Ustawienia kalendarza"

Aby wyświetlić instrukcje, należy kliknąć temat opisujący odpowiednie zadanie, które można wykonać z poziomu strony "Ustawienia kalendarza":

- [Udostępnianie swojego kalendarza](#) (na stronie 165)
- [Ustawianie domyślnego widoku kalendarza](#) (na stronie 166)
- [Dodawanie niestandardowych widoków kalendarza](#) (na stronie 166)

Uwaga: Kalendarz działa tylko zgodnie z gregoriańskim systemem kalendarzowym. Nie można go skonfigurować dla innych systemów kalendarzowych.

Udostępnianie swojego kalendarza

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Współużytkowanie kalendarza".

Aby umożliwić dostęp do swojego kalendarza osobom spoza własnej grupy, należy jawnie udostępnić kalendarz innemu użytkownikowi.

Jak udostępnić kalendarz

- 1 Na stronie kalendarza kliknąć na łączy "Konfiguracja kalendarza".
- 2 Na stronie "Ustawienia kalendarza" nacisnąć przycisk "Współużytkowanie kalendarza".
Jeśli użytkownik jest członkiem grupy, w sekcji "Współużytkowanie domyślne" wyświetleni zostaną członkowie grupy użytkownika.
- 3 W sekcji "Moja lista współużytkowania kalendarza" nacisnąć przycisk "Dodaj użytkowników".
- 4 Na stronie "Współużytkowany kalendarz" zaznaczyć użytkowników, którym ma być udostępniony kalendarz.
- 5 Zapisać dokonane zmiany.

Ustawianie domyślnego widoku kalendarza

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Współużytkowanie kalendarza".

Można ustawić, który domyślny widok ma być wyświetlany po każdym kliknięciu karty "Kalendarz".

Jak ustawić swój domyślny widok kalendarza?

- 1 Na stronie kalendarza nacisnąć przycisk "Konfiguracja kalendarza".
- 2 Na stronie "Ustawienia kalendarza" nacisnąć przycisk "Domyślny widok kalendarza".
- 3 Na stronie "Domyślne ustawienia kalendarza" wybrać widok kalendarza.
- 4 Zapisać dokonane zmiany.

Dodawanie niestandardowych widoków kalendarza

Przed rozpoczęciem. Tę procedurę może wykonać tylko użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Współużytkowanie kalendarza".

Każdy członek grupy, którego rola zawiera uprawnienie "Współużytkowanie kalendarza", może automatycznie przejrzeć zbiorczy kalendarz będący sumą kalendarzy wszystkich członków grupy w jednym widoku kalendarza. Ponadto możliwe jest także konfigurowanie innych widoków kalendarza zbiorczego, aby zaspokoić indywidualne potrzeby. Aby skonfigurować widoki kalendarzy zbiorczych, należy dodać widok niestandardowy.

Pewien użytkownik może na przykład współpracować nad specjalnym projektem krótkoterminowym z wieloma innymi użytkownikami pełniącymi różne funkcje. Skonfigurowanie widoku niestandardowego zawierającego kalendarze tylko tych użytkowników umożliwiłoby mu przeglądanie harmonogramu tych użytkowników na jednym widoku. Konfigurując niestandardowy widok kalendarza, można dodać do widoku następujących użytkowników:

- Użytkownicy należący do grupy bieżącego użytkownika (o ile jest członkiem grupy)
- Użytkownicy jawnie udostępniający swoje kalendarze bieżącemu użytkownikowi

UWAGA: Widoki niestandardowe nie pozwalają na zmianę początkowego dnia tygodnia ani godziny rozpoczęcia dnia.

Jak dodać niestandardowy widok kalendarza

- 1 Na stronie kalendarza kliknąć na łączu "Konfiguracja kalendarza".
- 2 Na stronie "Ustawienia kalendarza" nacisnąć przycisk "Zarządzanie widokami grup".
Na stronie "Zarządzanie widokami", w sekcji "Widoki standardowe" zostanie wyświetlona nazwa grupy.
- 3 Nacisnąć przycisk "Dodaj".

- 4 Na stronie "Zarządzanie widokami" wpisać nazwę i opis widoku.
UWAGA: Nie można wybrać całej grupy, aby współużytkować z nią kalendarz. Członków grupy należy dodawać do widoku niestandardowego pojedynczo jako użytkowników.
- 5 Zapisać rekord.
- 6 Na stronie "Zarządzanie widokami" kliknąć na nazwie nowej grupy.
Zostanie wyświetlona strona "Zarządzanie szczegółami widoku".
- 7 Nacisnąć przycisk "Dodaj członków" i wybrać użytkowników.
- 8 Zapisać rekord.
Nowy widok znajdzie się na liście rozwijanej na karcie "Grupa" strony kalendarza.

Wyświetlanie list zadań grupowych

Jeżeli w firmie używana jest opcja przydziału grup, można wyświetlić skonsolidowane listy zadań, których właścicielami są członkowie grupy. Więcej informacji na temat grup można znaleźć pod hasłem Zarządzanie grupami.

Jak wyświetlić listy zadań grupy

- 1 Na stronie "Kalendarz" kliknąć na karcie "Zadania grupy".
- 2 Z listy rozwijanej wybrać listę zadań do wyświetlenia.
Ta lista zadań zawiera wszystkie zadania utworzone przez członków grupy (z wyjątkiem zadań użytkowników oznaczonych jako prywatne).

Korzystanie ze skryptów ocen działania

Administrator firmy może skonfigurować skrypty oceny ułatwiające zebranie informacji i ocenę działań, takich jak zadania, umówione spotkania i wizyty handlowe. *Skrypt oceny* składa się z szeregu pytań służących do zebrania danych o klientach. Odpowiedzi są zapisywane, przypisywane są im wagi, a następnie są porównywane z wyznaczonym progiem w celu stwierdzenia właściwego wyniku lub toku postępowania.

UWAGA: Funkcja "Ocena działania" jest obecnie niedostępna w szablonach Smart Call.

Przed rozpoczęciem. Aby można było używać skryptów ocen, konfiguracja roli użytkownika musi umożliwiać dostęp do rekordów ocen. Więcej informacji o wymaganych ustawieniach znajduje się pod hasłem Skrypty ocen — informacje podstawowe.

Jak korzystać ze skryptu oceny

1 Wybrać działanie.

Więcej informacji o wybieraniu działań znajduje się pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
Więcej informacji o działaniach znajduje się pod hasłem [Kalendarz i działania](#) (na stronie 141).

2 Na stronie szczegółów działania (strona "Szczegóły wizyty", "Szczegóły umówionego spotkania" lub "Szczegóły zadania") przewinąć do sekcji "Ocena działania", po czym nacisnąć przycisk "Dodaj".

UWAGA: Jeśli sekcja "Ocena działania" jest niedostępna, należy kliknąć łącze "Edytuj układ".

3 W oknie wyszukiwania wyszukać odpowiedni skrypt, po czym nacisnąć przycisk "Wybierz". Za pomocą pól filtrowania, dostępnych w górnej części okna wyszukiwania, można przefiltrować listę skryptów.

4 Na stronie "Ocena działania" wybrać odpowiedź na każde pytanie skryptu i nacisnąć przycisk "Zapisz".

Ponownie wyświetlona zostanie strona szczegółów działania (strona "Szczegóły wizyty", "Szczegóły umówionego spotkania" lub "Szczegóły zadania").

W zależności od wyniku działania skryptu niektóre pola w rekordzie mogą zostać zaktualizowane automatycznie.

Pola działań

Strona "Edycja zadania" umożliwia dodanie zadania lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego zadania. Strona "Edycja umówionego spotkania" umożliwia dodanie umówionego spotkania lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego umówionego spotkania. Strona "Edycja wizyty" umożliwia zaktualizowanie szczegółów istniejącej planowanej wizyty. Każda z tych stron zawiera pełny zestaw pól używanych w przypadku zadania lub umówionego spotkania.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące działań można także edytować na stronach "Lista działań", "Szczegół umówionego spotkania", "Szczegół zadania" i "Szczegół wizyty". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Poniższa tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól dostępnych na stronie edycji zadań i umówionych spotkań. Więcej informacji o polach dostępnych na stronie "Edycja wizyty" znajduje się pod hasłem [Śledzenie wizyt \(wizyt handlowych\) u klientów](#) (zob. [Śledzenie wizyt \(rozmów handlowych\) u klientów](#)" na stronie 151).

UWAGA: Jeżeli typ rekordu "Działanie" jest konfigurowany w trybie mieszanym lub w trybie rejestru, pole "Znacznik delegowania" nie może być obecne w układach stron "Szczegół umówionego spotkania", "Szczegół zadania" i "Szczegół wizyty", gdyż powoduje to wystąpienie błędu w przypadku próby zapisania umówionego spotkania, zadania lub wizyty.

Pole	Opis
------	------

Pole	Opis
Podmiot	Podmiot powiązany z tym działaniem.
Status zatwierdzenia	Status zatwierdzenia rekordu po utworzeniu zadania. To pole domyślnie nie jest wyświetlane. Firmowi administratorzy mogą dodać to pole do układu strony "Działanie". I używać tego pola do wspomagania śledzenia zatwierdzeń rekordów w module zarządzania relacjami z partnerami. Pole może być wypełniane w ramach procesu Workflow. Więcej informacji o procesie Workflow tworzenia zadania znajduje się pod hasłem Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zadania. Więcej informacji na temat konfigurowania modułu zarządzania relacjami z partnerami jest dostępnych w podręczniku Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Wynik rozmowy	Wynik działania typu "Rozmowa urodzinowa", "Rekomendacja" czy "Ocena": "Brak zasięgu", "Umówione spotkanie", "Ciągły kontakt" lub "Plik zamknięty". Po wprowadzeniu wartości w tym polu staje się ono polem tylko do odczytu.
Kampania	Kampania połączona z tym działaniem.
Data ukończenia	<p>Data i godzina ukończenia działania. W przypadku zadań pole to będzie automatycznie wypełnione, gdy w polu statusu zostanie ustawiona wartość "Ukończone" lub gdy użytkownik naciśnie przycisk "Oznacz jako ukończone".</p> <p>W przypadku umówionych spotkań, jeżeli pole "Data ukończenia" jest puste, jest w nim automatycznie ustawiana ta sama wartość, która widnieje w polu "Godzina zakończenia", gdy umówione spotkanie jest tworzone i zapisywane. O ile pole "Data ukończenia" nie zostało skonfigurowane jako tylko do odczytu, można w nim wprowadzić datę inną niż data zakończenia umówionego spotkania. Jednak w przypadku późniejszej zmiany wartości w polu "Godzina zakończenia" wartość w polu "Data ukończenia" jest również automatycznie zmieniana na nową wartość w polu "Godzina zakończenia". Ponadto zmiana daty w polu "Data ukończenia" nie skutkuje zaznaczeniem pola wyboru "Ukończono" ani ustawieniem w polu statusu wartości "Ukończone", nawet jeżeli nowa data jest datą przeszłą.</p> <p>Pole "Data ukończenia" dotyczące umówionych spotkań nie może pozostać puste, ponieważ aplikacja Oracle CRM On Demand używa go do określenia, które spotkania należy umieścić na listach "Otwarte działania" pojawiających się w niektórych obszarach w aplikacji Oracle CRM On Demand. W przypadku wyczyszczenia wartości w polu "Data ukończenia" dotyczącym umówionego spotkania, aplikacja Oracle CRM On Demand automatycznie ustawia w nim ponownie wartość widniejącą w polu "Godzina zakończenia".</p>
Ukończono	W przypadku zadań to pole wyboru zostaje automatycznie zaznaczone, gdy pole "Status" ma wartość "Ukończone". W przypadku umówionych spotkań to pole wyboru nie jest automatycznie zaznaczane, gdy pole "Status" ma wartość "Ukończone".
Główna osoba kontaktowa	Główna osoba kontaktowa powiązana z tym działaniem. W przypadku firm korzystających z funkcji grup, ta osoba kontaktowa jest główną osobą kontaktową prezentowaną w widokach kalendarza.

Pole	Opis
Delegujący	Użytkownik, który przekazał zadanie do innego użytkownika. To pole zostaje automatycznie wypełnione po przypisaniu zadania innemu właścicielowi.
Opis	Dodatkowe informacje o działaniu. Limit 16 350 znaków.
Termin	Data określająca termin wykonania działania (ma zastosowanie tylko do działań).
Godzina zakończenia	<p>Data i godzina zakończenia umówionego spotkania (ma zastosowanie tylko do umówionych spotkań). Domyślnie ustawiane na bieżącą datę i godzinę 13:00. Aplikacja Oracle CRM On Demand automatycznie aktualizuje to pole przy użyciu godziny rozpoczęcia i czasu trwania umówionego spotkania.</p> <p>W przypadku pozostawienia pola "Data ukończenia" bez podania wartości w umówionym spotkaniu zostanie ono automatycznie wypełnione wartością z pola "Godzina zakończenia". W przypadku zmiany wartości w polu "Godzina zakończenia" wartość pola "Data ukończenia" również zostanie automatycznie ustawiona na nową wartość pola "Godzina zakończenia".</p>
Namiar	Namiar powiązany z tym działaniem.
Lokalizacja	Miejsce odbycia umówionego spotkania (ma zastosowanie tylko do umówionych spotkań).
Możliwość	Możliwość powiązana z tym działaniem.
Właściciel	<p>Właściciel rekordu działania.</p> <p>Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 39).</p>
Priorytet	<p>Poziom priorytetu, taki jak "1 - wysoki", "2 - średni" lub "3 - niski". Poziom priorytetu dotyczy wyłącznie zadań. Wartość domyślna to "3 - niski".</p> <p>UWAGA: Jeśli administrator firmy zmienił wartości domyślne dla pola "Priorytet", to strzałki mogą nie być wyświetlane w polu "Priorytet" na listach zadań.</p>
Prywatne	Zasygnalizowanie, że ten rekord działania może być widoczny wyłącznie dla bieżącego użytkownika, nawet jeśli to działanie jest powiązane z rekordami widocznymi dla innych użytkowników.
Przyczyna odrzucenia	Wskazuje, dlaczego element został zwrócony lub odrzucony. To pole domyślnie nie jest wyświetlane. Firmowi administratorzy mogą dodać to pole do układu strony "Działanie". I używać tego pola do wspomagania śledzenia zatwierdzeń rekordów w module zarządzania relacjami z partnerami. Pole może być wypełniane w ramach procesu Workflow. Więcej informacji o procesie Workflow tworzenia zadania znajduje się pod hasłem Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zadania. Więcej informacji na temat konfigurowania

Pole	Opis
	modułu zarządzania relacjami z partnerami jest dostępnych w podręczniku Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Zlecenie obsługi	Zlecenie obsługi powiązane z tym działaniem.
Godzina rozpoczęcia	Data i godzina rozpoczęcia umówionego spotkania (ma zastosowanie tylko do umówionych spotkań). Domyślnie jest to bieżąca data i godzina 12:00.
Status	Status zadania lub umówionego spotkania, np. "Ukończone", "Odroczone", "W toku", "Oczekiwanie na kogoś innego" lub "Nierozpoczęte".
Temat	Tytuł lub krótki opis tego działania.
Podtyp	Typ obiektu zatwierdzenia. To pole domyślnie nie jest wyświetlane. Firmowi administratorzy mogą dodać to pole do układu strony "Działanie". I używać tego pola do wspomaganie śledzenia zatwierdzeń rekordów w module zarządzania relacjami z partnerami. Pole może być wypełniane w ramach procesu Workflow. Więcej informacji o procesie Workflow tworzenia zadania znajduje się pod hasłem Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zadania. Więcej informacji na temat konfigurowania modułu zarządzania relacjami z partnerami jest dostępnych w podręczniku Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Typ	W przypadku zadań odnosi się do kategorii takich jak: "Zatwierdzenie", "Rozmowa urodzinowa", "Rozmowa", "Korespondencja", "Demonstracja", "E-mail", "Zdarzenie", "Faks", "Lunch", "Spotkanie", "Osobiste", "Prezentacja", "Inne", "Rekomendacja", "Ocena" lub "Zadania do wykonania".
Typ	Na stronie "Lista działań" odnosi się do typu działania, takiego jak "Zadanie" lub "Umówione spotkanie".

3 Marketing

W aplikacji Oracle CRM On Demand istnieją następujące typy rekordów informacji marketingowych:

- **Kampanie.** Strony te służą do zarządzania kampaniami marketingowymi i do generowania kwalifikowanych namiarów i możliwości.
- **Namiary.** Strony te służą do śledzenia namiarów dotyczących nowych możliwości handlowych i do automatyzowania procesu przekształcania namiarów.

Zarządzanie marketingiem

Zarządzać marketingiem można za pośrednictwem następujących procesów:

- 1 [Proces obsługi kampanii](#) (na stronie 173).
- 2 [Proces obsługi namiarów](#) (na stronie 174).

Proces obsługi kampanii

W celu obsługi kampanii należy wykonać następujące czynności:

- 1 Utworzyć rekord kampanii. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) oraz [Pola kampanii](#) (na stronie 181).
- 2 Przydzielić odbiorców kampanii. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Określanie grupy docelowej kampanii](#) (zob. "[Docelowe osoby kontaktowe dla kampanii](#)" na stronie 178).
- 3 W przypadku kampanii e-mail przygotować treść wiadomości e-mail. Więcej informacji można znaleźć w plikach pomocy bezpośredniej aplikacji Oracle Email Marketing On Demand.
- 4 Uruchomić kampanię.
- 5 Śledzić odpowiedzi na kampanię. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Rejestrowanie odpowiedzi na kampanie](#) (na stronie 179).

- 6 Dokonać pomiaru skuteczności kampanii. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Mierzenie skuteczności kampanii](#) (zob. "Pomiar skuteczności kampanii" na stronie 180).
- 7 Powiązać namiary z kampaniami. Jeśli namiary są wynikiem kampanii, należy powiązać je z kampanią, z której pochodzą. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola namiarów](#) (zob. "Pola namiaru" na stronie 199).

Proces obsługi namiarów

W celu obsługi namiarów należy wykonać następujące czynności:

- 1 Skonfigurować reguły przydziału namiaru. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami [Reguły przydziału](#) — informacje podstawowe i [Konfigurowanie reguł przydziału](#).
- 2 Skonfigurować reguły przekształcania namiaru. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami [Namiary](#) (na stronie 183) i [Odwzorowywanie dodatkowych pól podczas przekształcania namiaru](#).
- 3 Skonfigurować układy przekształcania namiaru. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami [Tworzenie układów przekształcania namiaru](#).
- 4 Utworzyć skrypty kwalifikowania namiarów. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami [Korzystanie ze skryptów kwalifikowania namiarów](#) (na stronie 193).
- 5 Zakwalifikować namiar. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Kwalifikowanie namiarów](#) (na stronie 192).
- 6 Przekształcić lub odrzucić namiar.

Namiary można przekształcać w rekordy podmiotów, osób kontaktowych, rejestracji transakcji lub możliwości. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Przekształcanie namiarów w podmioty, osoby kontaktowe, rejestracje transakcji lub możliwości](#) (na stronie 194). Jeśli użytkownik zdecyduje, że namiar nie jest wartościowy, może go usunąć z procesu zarządzania namiarami. Informacje na ten temat znajdują się pod hasłem [Odrzucanie namiarów](#) (na stronie 198).

Kampanie

Strony kampanii pozwalają tworzyć i uaktualniać kampanie, a także śledzić ich przebieg. *Kampania* to nośnik lub projekt mający za zadanie przekazać komunikat marketingowy grupie/grupom ludzi, w tym istniejącym i potencjalnym klientom. Kampanie komunikują zwykle ofertę promocyjną za pośrednictwem różnych kanałów komunikacji, a mają na celu utrzymanie istniejących klientów lub pozyskanie nowych. Celem jest wzbudzenie dodatkowego zainteresowania produktami i usługami firmy.

Dzięki kampaniom możliwe jest:

- Zapisywanie w jednym miejscu informacji o kampanii, takich jak koszty budżetowania w porównaniu z rzeczywistymi kosztami, docelowe namiary i materiały marketingowe (na przykład broszury i informacje dotyczące szaty graficznej).

- Współużytkowanie widoków kampanii z zespołem marketingowym oraz spójnych informacji o kampanii z zespołem sprzedaży w tej samej lokalizacji w czasie rzeczywistym.
- Przeglądanie wyników kampanii poprzez wybieranie namiarów lub możliwości, które są generowane dla poszczególnych kampanii.
- Używanie wstępnie sporządzonych raportów do pomiaru rezultatów i określenia zwrotu z inwestycji w działaniach danej kampanii w czasie rzeczywistym.
- Dokonywanie historycznych porównań między bieżącymi i dawnymi kampaniami w celu określenia trendów.

Sprzedawcy i kierownicy ds. marketingu mogą importować namiary i wiązać je z istniejącymi kampaniami. Informacje o namiarze muszą być zapisane w pliku w formacie rozdzielanym przecinkami (.csv).

Kampanie, Namiary, Możliwości i Osoby kontaktowe

W ramach kampanii utworzyć można wiele powiązanych z nią namiarów. W razie przekształcenia niektórych z tych namiarów w nowe możliwości, osoby kontaktowe lub podmioty, powiązanie z kampanią przechodzi z pierwotnych namiarów na utworzone możliwości, osoby kontaktowe lub podmioty. Na przykład w kampanii A utworzono 100 namiarów, od N1 do N100. Użytkownik łączy każdy z tych namiarów z kampanią A. Namiary od N1 do N90 nigdy nie stwarzały nadziei na osiągnięcie przychodu. Namiary od N91 do N100 mogą pokazywać potencjalny przychód, dlatego użytkownik przekształca je w możliwości od M1 do M10. Każda z tych możliwości jest automatycznie wiązana z kampanią A przez pierwotny namiar. Kilka miesięcy później użytkownik chce sprawdzić efektywność kampanii A. Wyświetli rekord kampanii A i zobaczy w nim 100 namiarów i 10 powiązanych z nią możliwości. Wyniki te można porównywać z kampaniami z przeszłości lub z oczekiwaniami wobec kampanii i wprowadzać odpowiednie korekty.

UWAGA: Jeżeli administrator firmy dodaje pola niestandardowe dla namiarów, nie są one przenoszone do rekordów możliwości, kiedy namiar jest przekształcany w możliwość lub osobę kontaktową. Wyjątek dotyczy sytuacji, gdy administrator firmy konfiguruje dodatkowe odwzorowanie za pośrednictwem funkcji odwzorowania przekształcenia namiaru. Więcej informacji o polach odwzorowania namiaru znajduje się pod hasłem [Odwzorowywanie dodatkowych pól podczas przekształcania namiaru](#).

Praca ze stroną startową "Kampania"

Strona startowa "Kampania" stanowi punkt wyjścia do zarządzania kampaniami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Kampania". Ponadto, jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie kampanii

Nową kampanię można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Moje ostatnio wyświetlane kampanie". Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola kampanii](#) (na stronie 181).

Praca z listami kampanii

W sekcji "Listy kampanii" jest wyświetlana liczba list filtrowanych. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla kampanii.

Lista kampanii	Filtr
Wszystkie aktywne kampanie	Kampanie, w przypadku których wartość w polu "Status" jest ustawiona na "Aktywne"
Wszystkie zakończone kampanie	Kampanie, w przypadku których wartość w polu "Status" jest ustawiona na "Zakończony"
Wszystkie planowane kampanie	Kampanie, w przypadku których wartość w polu "Status" jest ustawiona na "Planowane"
Ostatnio utworzone kampanie	Wszystkie kampanie, posortowane według daty utworzenia, z najnowszą kampanią na początku listy
Ostatnio zmodyfikowane kampanie	Wszystkie kampanie, posortowane według daty modyfikacji, z ostatnio zmodyfikowaną kampanią na początku listy
Wszystkie kampanie	Brak. Na liście są wyświetlane wszystkie kampanie firmy bieżącego użytkownika, posortowane rosnąco według nazwy kampanii.
Moje ostatnio zmodyfikowane kampanie	Wszystkie kampanie, których właścicielem jest bieżący użytkownik. Ta lista jest posortowana według daty modyfikacji, z ostatnio zmodyfikowaną kampanią na początku listy.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio wyświetlanych kampanii

W sekcji "Moje ostatnio wyświetlane kampanie" są pokazywane kampanie ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".

Praca z zadaniami kampanii

W sekcji "Zadania kampanii" są wyświetlane zadania przypisane do bieżącego użytkownika, posortowane według terminu, a następnie według priorytetu. Termin i priorytet są ustawiane przez użytkownika lub jego kierownika. Priorytet zadania, taki jak "1 - wysoki", "2 - średni" lub "3 - niski", jest sygnalizowany strzałką: strzałka w górę = priorytet wysoki, brak strzałki = priorytet średni, strzałka w dół = priorytet niski.

UWAGA: Jeśli administrator firmy zmienił wartości domyślne dla pola "Priorytet", to strzałki mogą nie być wyświetlane w polu "Priorytet" na listach zadań.

- Aby przejrzeć zadanie, należy kliknąć na łączu "Temat".
- Aby przejrzeć kampanię, z którą jest powiązane zadanie, należy kliknąć na nazwie kampanii.
- Aby rozwinąć listę zadań, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Wyświetlanie aktywnych kampanii

W sekcji "Aktywne kampanie" są wyświetlane trwające obecnie kampanie.

- Aby wyświetlić aktywną kampanię, należy kliknąć w polu "Nazwa kampanii".
- Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Sekcje raportu

Na stronie startowej "Kampania" może być pokazana co najmniej jedna sekcja raportu. Administrator firmy może określić, które sekcje raportów są wyświetlane na stronie. W standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand jest pokazywana sekcja "Status aktywnych kampanii".

Zastosowanie raportów do pomiaru efektywności kampanii

Na stronie startowej "Kampania" może być pokazana co najmniej jedna sekcja raportu (administrator firmy może określić, które sekcje raportu są wyświetlane na stronie). W standardowej aplikacji jest pokazywana sekcja "Status aktywnych kampanii", w której jest wyświetlana analiza wszystkich aktywnych kampanii. Więcej informacji na temat korzystania z sekcji "Status aktywnych kampanii" można znaleźć pod hasłem [Pomiar efektywności kampanii](#) (zob. "[Pomiar skuteczności kampanii](#)" na stronie 180)

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Kampania"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do strony startowej "Kampania" w zależności od tego, które sekcje na tej stronie administrator firmy udostępnił do wyświetlania.

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Kampania"

- 1 Na stronie startowej "Kampania" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Kampania" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.

- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie kampaniami

Zarządzać kampaniami można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Określanie grupy docelowej kampanii](#) (zob. "[Docelowe osoby kontaktowe dla kampanii](#)" na stronie 178)
- [Rejestrowanie odpowiedzi na kampanie](#) (na stronie 179)
- [Zamykanie kampanii](#) (na stronie 180)
- [Pomiar skuteczności kampanii](#) (na stronie 180)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Pola kampanii](#) (na stronie 181)
- [Praca ze stroną startową "Kampania"](#) (na stronie 175)
- [Raporty](#) (na stronie 789)
- Importowanie danych

Docelowe osoby kontaktowe dla kampanii

Można wybrać osoby kontaktowe, które mają zostać określone dla kampanii.

UWAGA: Jeżeli firma korzysta z Kreatora segmentacji, dostępnej do pobrania aplikacji, która działa pomiędzy aplikacjami Oracle CRM On Demand i Excel, można utworzyć segmenty docelowe, filtrujące rekordy zgodnie z kryteriami numeracji lub typów rekordów. Więcej informacji na temat pobierania Kreatora segmentacji i korzystania z niego jest dostępnych pod hasłem [Korzystanie z Kreatora segmentacji](#) (na stronie 781).

Jak określić osoby kontaktowe dla kampanii

1 Wybrać kampanię.

Instrukcje dotyczące wybierania kampanii są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

2 Na stronie "Szczegóły kampanii" przewinąć do sekcji "Odbiorcy" i wykonać następujące czynności:

UWAGA: Jeśli sekcja "Odbiorcy" nie została wyświetlona na stronie "Szczegóły kampanii", należy kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać sekcję "Odbiorcy" do układu strony. Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, należy skontaktować się z administratorem firmy.

- Aby określić osoby kontaktowe pojedynczo, nacisnąć przycisk "Dodaj".
- Aby usunąć osoby kontaktowe, kliknąć na łączu "Usuń" w wierszu rekordu. W ten sposób rekordy te zostaną oddzielone bez kasowania żadnego z nich.

3 Zapisać rekord.

Aby zaimportować osoby kontaktowe z pliku, należy sprawdzić pod hasłem Importowanie danych.

Rejestrowanie odpowiedzi na kampanie

Aby zarejestrować odpowiedź w kampanii, na przykład jako fakt uczestnictwa odbiorcy w zdarzeniu, można śledzić sekcję odbiorcy w kampanii.

Jak zarejestrować odpowiedź w kampanii

1 Wybrać kampanię.

Instrukcje dotyczące wybierania kampanii są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

Uwaga: Jeśli na stronie szczegółów kampanii nie ma sekcji "Odbiorcy", należy — aby tę sekcję dodać — kliknąć na łączu "Układ strony".

2 Na stronie "Szczegóły kampanii" przewinąć w dół do sekcji "Odbiorcy" i nacisnąć przycisk "Edytuj" dla osoby kontaktowej, której odpowiedź ma zostać zarejestrowana.

3 Na stronie "Odpowiedź na kampanię" wypełnić informacje.

Pole	Opis
Status dostawy	Standardowymi wartościami są "Oczekujące", "Wysłane", "Miękki zwrot", "Twardy zwrot", "Nieznany zwrot", "Otrzymano" i "Otwarte". Administrator firmy może jednak zmienić nazwy opcji na tej liście rozwijanej. Jeżeli firma korzysta z aplikacji Oracle Email Marketing On Demand, status dostarczenia do odbiorcy jest automatycznie aktualizowany (tylko dla wartości "Miękki zwrot", "Twardy zwrot")

Pole	Opis
	lub "Komunikat otwarty").
Status odpowiedzi	<p>Standardowymi wartościami są "Klikanie przez", "RSVP - weźmie udział", "RSVP - nie weźmie udziału", "Uczestnictwo", "Przekształcone w namiar", "Wymagane więcej informacji", "Zgoda (Opt-In) na udział w liście", "Brak zgody (Opt-out) na udział w liście", "Ogólna zgoda (Opt-In)", "Ogólny brak zgody (Opt-out)" i "Komunikat otwarty". Administrator firmy może jedna dostosować te opcje na liście rozwijanej.</p> <p>Jeżeli firma korzysta z aplikacji Oracle Email Marketing On Demand, status odpowiedzi jest automatycznie aktualizowany (tylko dla wartości "Klikanie przez", "Zgoda (Opt-In) na udział w liście", "Brak zgody (Opt-out) na udział w liście", "Ogólna zgoda (Opt-In)", "Ogólny brak zgody (Opt-out)" i "Komunikat otwarty").</p>

- 4 Zapisać rekord.

Zamykanie kampanii

Status kampanii można zmienić, aby zaznaczyć, że została ukończona.

Jak zamknąć kampanię

- 1 Na stronie "Kampanie - lista" kliknąć na polu "Status".
- 2 Wybrać status "Zakończone" z rozwijanej listy
- 3 Kliknąć na ikonie z symbolem zielonego znacznika (w polu "Status"), aby zapisać rekord.

Pomiar skuteczności kampanii

W sekcji "Status aktywnych kampanii" na stronie startowej "Kampania" jest wyświetlana analiza wszystkich aktywnych kampanii, za pomocą której można ustalić ich efektywność.

Jak przeglądać informacje o skuteczności kampanii

- W tej sekcji strony startowej "Kampania" wykonać następujące czynności:
 - Aby zobaczyć określone informacje, umieścić wskaźnik myszy na wykresie.
 - Aby przejrzeć szczegółowy raport, kliknąć na segmencie.
 - Wybrać inną kategorię z listy w celu pokazania tych samych danych z innej perspektywy.

Można przeglądać analizy kampanii na przykład według zwrotu z inwestycji, współczynnika przekształcenia zamiaru lub kosztu każdego zamiaru.

Pola kampanii

Strona "Kampania - edycja" umożliwia dodanie kampanii lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej kampanii. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla kampanii.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące kampanii można także edytować na stronach "Lista kampanii" i "Szczegóły kampanii". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji na listach rozwijanych. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Kampania - informacje kluczowe	
Kod źródła	Kod identyfikujący kampanię. Wprowadzany kod musi być unikatowy. Limit 30 znaków.
Nazwa kampanii	Opisowa nazwa kampanii. Limit 100 znaków.
Typ kampanii	Typ kampanii, na przykład: Reklama, Poczta bezpośrednia, E-mail, Zdarzenie - inne, Zdarzenie - seminarium, Zdarzenie - pokaz handlowy, Lista - zakupione, Lista - wynajęte, Inne, Rekomendacja - pracownik, Rekomendacja - zewnętrzne lub Serwis internetowy.
Cel	Opis celu kampanii, na przykład "Zwiększenie sprzedaży o 10%".
Adresaci	Adresaci kampanii
Oferta	Opis produktu (lub usługi) oferowanego w ramach kampanii.
Status	Status kampanii, na przykład: <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktywne. Data rozpoczęcia przypada w przeszłości, a data zakończenia — w przyszłości. ■ Zakończone. Data rozpoczęcia i data ukończenia przypadają w przeszłości. ■ Planowane. Data rozpoczęcia i data ukończenia przypadają w przyszłości. ■ Zaplanowane. Status ten można ustawić ręcznie, aby wskazać, że kampania jest przygotowana oraz ustawiona na uruchomienie w określonym dniu i o określonej godzinie.

Pole	Opis
	<p>■ Kontakt z asystą techniczną. W aplikacji Oracle Email Marketing On Demand status ten jest ustawiany automatycznie, jeśli wystąpi problem dotyczący kampanii.</p> <p>Ustawienie statusu jest wymagane. Jeśli firma nie korzysta z aplikacji Oracle Email Marketing On Demand, system nie aktualizuje go automatycznie z chwilą uruchomienia kampanii. W przeciwnym wypadku statusy "Aktywne", "Zakończone" i "Kontakt z asystą techniczną" są przypisywane automatycznie przez aplikację Oracle Email Marketing On Demand.</p>
Data rozpoczęcia	Data i godzina rozpoczęcia kampanii. Domyślnie bieżąca data i godzina. Datę tę można zmienić za pomocą formantów kalendarza.
Data zakończenia	Data i godzina planowanego zakończenia kampanii. Domyślnie bieżąca data i godzina. Datę tę można zmienić za pomocą formantów kalendarza.
Waluta kampanii	Należy wprowadzić kod (np. PLN) waluty używanej we wszystkich polach przychodu.
Plan kampanii - informacje	
Oczekiwany przychód	Oczekiwany przychód do wygenerowania przez kampanię.
Liczba adresowanych namiarów	Liczba namiarów, do których kampania jest adresowana.
Koszt zabudżetowany	Koszt zabudżetowany przez firmę na tę kampanię.
Koszt faktyczny	Kwota wydawana faktycznie na kampanię.
Informacje dodatkowe	
Właściciel	<p>Alias właściciela rekordu kampanii.</p> <p>Zwykle właściciel rekordu może go zaktualizować, przekazać rekord innemu właścicielowi oraz skasować go. Jednak administrator firmy może zmienić poziomy dostępu, ograniczając lub rozszerzając prawa dostępu użytkownika.</p> <p>Wartość w polu "Właściciel" ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit informacyjny").</p> <p>Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 39).</p>

Pole	Opis
Opis	Opis kampanii. Limit 16 350 znaków.

Namiary

Strony namiarów umożliwiają tworzenie, aktualizowanie i ocenianie namiarów. *Namiar* to osoba, która wykazuje zainteresowanie produktami i usługami firmy.

Namiary można wprowadzać ręcznie lub mogą one zostać przydzielone do użytkownika. Po nawiązaniu do przydzielonych namiarów można określić, czy mogą one ostatecznie wygenerować przychody dla firmy. Utworzenie rekordu namiaru to szybki sposób zebrania informacji o nowym kliencie. Szczegóły dotyczące firmy, osoby i zainteresowań biznesowych można wpisać w jednym rekordzie, zamiast tworzyć cztery oddzielne rekordy w przypadku podmiotu, osoby kontaktowej, rejestracji transakcji i możliwości.

Namiar przechodzi przez kolejne etapy procesu zarządzania: ocena, kwalifikacja i przekształcanie w możliwość lub rejestrację transakcji. Zamiast przeprowadzać kwalifikację namiaru, można go usunąć przez zarchiwizowanie. Zamiast przekształcać kwalifikowany namiar w możliwość lub rejestrację transakcji, można go odrzucić. W dalszej części tematu wyjaśniono poszczególne etapy bardziej szczegółowo.

Ocenianie namiarów

Podczas oceniania osoba oceniająca namiar wykonuje kilka następujących działań:

- Rozmawia z daną osobą kontaktową, prowadzi z nią korespondencję e-mail lub odwiedza w celu wymiany informacji.
- Aktualizuje określone informacje dotyczące namiaru, mając bardziej precyzyjne i nowo odkryte informacje.
- Tworzy, śledzi i wykonuje działania w zależności od namiaru.
- Zapisuje uwagi dotyczące interakcji.
- (Opcjonalne, ale zalecane) Łączy namiar z podmiotem i kontaktem, którego dotyczą następujące korzyści:
 - Użytkownik przydzielony do podmiotu lub osoby kontaktowej (który może również być użytkownikiem przydzielonym do namiaru lub nie) może wyświetlić namiar podczas procesu ewaluacji, ponieważ pojawi się na stronach "Podmiot" i "Osoba kontaktowa".
 - Po kliknięciu na łączy właściciel namiaru ma dostęp do dodatkowych informacji dotyczących podmiotu lub osoby kontaktowej.
 - Właściciel namiaru może wpisać więcej informacji niż zazwyczaj można przechowywać dla namiaru, takich jak dodatkowe osoby kontaktowe podmiotu, adres do wysyłki itp.
 - Jeśli namiar jest przekształcany w możliwość lub rejestrację transakcji, istniejące łącza do podmiotu i osoby kontaktowej mogą przyspieszyć proces.

Kwalifikowanie namiarów

Proces kwalifikacji pomaga oceniającemu zebrać informacje wystarczające do określenia, którymi namiarami należy się zajmować w przyszłości. Jeśli oceniający określi dany namiar jako stwarzający możliwości wygenerowania przychodów, odpowiednio kwalifikuje dany namiar. Wówczas system sprawdza, czy określone krytyczne pola są wypełnione. Jeśli kryteria zostały spełnione, namiar jest oznaczany jako kwalifikowany i staje się widoczny dla sprzedawców jako nowo kwalifikowany namiar.

Dzięki szczegółowej kwalifikacji namiarów firma potrzebuje mniej czasu na wypracowanie relacji biznesowych o wysokim potencjale, co bardzo pomaga jej w działaniu. Administratorzy firmy mogą skonfigurować skrypty kwalifikowania namiarów, aby pomóc oceniającym w dokładnym i spójnym kwalifikowaniu namiarów. (Informacje dotyczące konfigurowania skryptów oceny są dostępne pod hasłem Konfigurowanie skryptów ocen).

Archiwizowanie namiarów

Alternatywnie, jeśli namiar jest uznany za bezwartościowy dla firmy, oceniający może go zarchiwizować. System usunie wówczas dany namiar z procesu zarządzania.

WSKAZÓWKĄ: Aby posortować aktywne namiary, należy utworzyć nową listę o nazwie "Zarchiwizowane namiary". Więcej informacji o tworzeniu list jest dostępnych pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (zob. "[Tworzenie i uszczegóławianie list](#)" na stronie 89).

Przekształcanie namiarów w możliwości lub rejestrację transakcji

Namiary można przekształcić w osoby kontaktowe, a opcjonalnie w podmioty, możliwości i rejestrację transakcji. Służy do tego strona "Przekształcanie namiaru". Opcje przekształcania dostępne na tej stronie zależą od układu "Przekształcanie namiaru", który ma zastosowanie do danej roli użytkownika. Jeśli namiar ma wystarczającą wartość potencjalną, osoba oceniająca może go przekształcić w możliwość lub rejestrację transakcji, o ile w układzie są włączone wszystkie opcje przekształcania namiaru. System monituje osobę oceniającą o podmiot powiązany z namiarem, osobę kontaktową tego podmiotu powiązaną z namiarem, a także o możliwość lub rejestrację transakcji powiązaną z namiarem.

System tworzy wtedy nową możliwość lub rejestrację transakcji z kilkoma wartościami przeniesionymi z namiaru, takimi jak potencjalny przychód i szacowana data zamknięcia. W systemie następuje też usunięcie namiaru z aktywnej oceny (chyba że nadal będzie wyświetlany).

Co dzieje się podczas przekształcania

Niektóre informacje z rekordu namiaru są przenoszone do odpowiednich obszarów w rekordach podmiotu, osoby kontaktowej, możliwości i rejestracji transakcji, utworzonych podczas procesu przekształcania. Poniższa tabela przedstawia przykład odwzorowania pól między rekordami przy użyciu strony "Przekształcanie namiarów — odwzorowywanie".

Namiar	Podmiot	Możliwość	Osoba kontaktowa	Rejestracja transakcji
Adres	Adres płatnika	Nie dotyczy	Adres osoby kontaktowej	Adres transakcji
Przychody roczne	Przychody roczne	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy

Namiar	Podmiot	Możliwość	Osoba kontaktowa	Rejestracja transakcji
Przybliżony dochód	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Łączny dochód	Nie dotyczy
Powiązana firma	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Powiązana firma
Powiązana osoba kontaktowa	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Powiązana osoba kontaktowa
Kampania	<p>Kampania źródłowa</p> <p>UWAGA: Jeśli podmiot został utworzony w procesie przekształcania namiaru, to pole jest automatycznie wypełniane na podstawie pola "Kampania" w rekordzie namiaru. Jeśli podmiot został utworzony przez użytkownika, może on wpisać informacje w tym polu.</p>	<p>Kampania źródłowa</p> <p>UWAGA: Jeśli możliwość została utworzona w procesie przekształcania namiaru, to pole jest automatycznie wypełniane na podstawie pola "Kampania" w rekordzie namiaru. Jeśli możliwość została utworzona przez użytkownika, może on wpisać informacje w tym polu.</p>	<p>Kampania źródłowa</p> <p>UWAGA: Jeśli osoba kontaktowa została utworzona w procesie przekształcania namiaru, to pole jest automatycznie wypełniane na podstawie pola "Kampania" w rekordzie namiaru. Jeśli osoba kontaktowa została utworzona przez użytkownika, może on wpisać informacje w tym polu.</p>	Nie dotyczy
Nr tel. komórkowego	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nr tel. komórkowego	Telefon komórkowy
Miejscowość	Miejscowość płatnika Miejscowość odbiorcy	Nie dotyczy	Główna miejscowość	Miasto (z adresu transakcji)
Firma	Nazwa podmiotu	Podmiot	Podmiot	Nazwa firmy
Kraj	Kraj płatnika Kraj odbiorcy	Nie dotyczy	Główny kraj	Kraj
Data urodzenia	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Data urodzenia	Nie dotyczy
Opis	Nie dotyczy	Opis	Nie dotyczy	Uzasadnienie
E-mail	Nie dotyczy	Nie dotyczy	E-mail	E-mail
Przewidywana data zamknięcia	Nie dotyczy	Data zamknięcia	Nie dotyczy	Data zamknięcia
Imię	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Imię	Nie dotyczy
Branża	Branża	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy
Nazwa typu stanowiska	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nazwa typu stanowiska	Nie dotyczy

Namiar	Podmiot	Możliwość	Osoba kontaktowa	Rejestracja transakcji
Nazwisko	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nazwisko	Nie dotyczy
Waluta namiaru	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Waluta transakcji
Właściciel namiaru	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy
Typ namiaru	Typ podmiotu	Nie dotyczy	Typ osoby kontaktowej	Nie dotyczy
Pan/Pani	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Pan/Pani	Nie dotyczy
Nigdy nie wysyłać wiadomości e-mail	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nigdy nie wysyłać wiadomości e-mail	Nie dotyczy
Następny krok	Nie dotyczy	Następny krok	Nie dotyczy	Następny krok
Liczba pracowników	Liczba pracowników	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy
Partner inicjujący	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Partner inicjujący
Potencjalny przychód	Nie dotyczy	Przychód	Nie dotyczy	Wielkość transakcji
Główny nr telefonu	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nr tel. służbowego	Nr telefonu
Główny partner	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Główny partner
Zainteresowanie produktami	Nie dotyczy	Nazwa możliwości stanie się: Zainteresowanie produktami (Imię i nazwisko osoby kontaktowej)	Nie dotyczy	Produkt będący przedmiotem zainteresowania
Zawód	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Zawód	Nie dotyczy
Data zakwalifikowania	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Data zakwalifikowania	Nie dotyczy
Ocena	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy
Przedstawione przez	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Przedstawione przez	Nie dotyczy
Źródło	Nie dotyczy	Źródło namiaru	Źródło namiaru	Nie dotyczy
Województwo/gmina	Województwo/gmina płatnika Województwo/gmina odbiorcy	Nie dotyczy	Główne województwo/gmina	Województwo (z adresu transakcji)

Namiar	Podmiot	Możliwość	Osoba kontaktowa	Rejestracja transakcji
Serwis internetowy	Serwis internetowy	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy
Nr faksu służbowego	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nr faksu służbowego	Nie dotyczy
Kod pocztowy	Kod pocztowy płatnika Kod pocztowy odbiorcy	Nie dotyczy	Główny kod pocztowy	Kod pocztowy (z adresu transakcji)

Dodatkowo niektóre pola pokazują inne wartości jako wyniki procesu przekształcania namiaru. W poniższej tabeli wymienione są nowe wartości.

Ten rekord/to pole	Zmiany w tej wartości
Rekord namiaru	
Status	Przekształcone
Rekord podmiotu	
Właściciel	Użytkownik przekształcający namiar. Informacje na ten temat znajdują się w następnym podrozdziale: Własność rekordów powiązanych namiarów po przekształceniu.
Rekord możliwości	
Status	Oczekujące
Etap sprzedaży	Tworzenie wizji
Prawdopodobieństwo	50%
Właściciel	Użytkownik przekształcający namiar. Informacje na ten temat znajdują się w następnym podrozdziale: Własność rekordów powiązanych namiarów po przekształceniu.
Rekord osoby kontaktowej	
Właściciel	Użytkownik przekształcający namiar. Informacje na ten temat znajdują się w następnym podrozdziale: Własność rekordów powiązanych namiarów po przekształceniu.
Rekord rejestracji transakcji	
Nazwa	Produkt będący przedmiotem zainteresowania namiaru. To pole można zastąpić.
Typ	Standardowy
Status przesłania	Nie przesłano.

Właściciel rekordów powiązanych namiarów po przekształceniu

Jeśli wypełniono pole "Sprzedawca", podczas przekształcania namiaru ta osoba staje się właścicielem wszystkich powiązanych rekordów. Jeśli pole to nie jest wypełnione, użytkownik przekształcający namiar domyślnie staje się właścicielem wszystkich powiązanych rekordów. Administrator firmy może jednak zmienić to działanie, korzystając z funkcji odwzorowywania przekształceń namiarów. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Odwzorowywanie dodatkowych pól podczas konwersji namiaru](#).

Odrzucanie kwalifikowanych namiarów

Kwalifikowane namiary również mogą być usunięte. Robi się to zazwyczaj, jeżeli osobą lub grupą oceniającą namiary nie są przedstawiciele handlowi, którzy kwalifikowali namiary i przekształcali je w przychody. W tych organizacjach przedstawiciele handlowi przypisani do kwalifikowanego namiaru mogą określić, że namiar nie ma takiej wartości, jak wskazana przez oceniającego.

W przypadku odrzucenia namiaru przedstawiciel handlowy musi określić kod odrzucenia, a opcjonalnie także podać przyczynę odrzucenia. Jeśli w polu "Kod odrzucenia" zostanie wybrana wartość "Inna", pole "Przyczyna odrzucenia" stanie się wymagane. System zapisuje wystąpienie odrzucenia oraz to, kto odrzucił i dlaczego.

Przedstawiciel handlowy może także wybrać zmianę przydziału namiaru jako część odrzucenia. W zależności od polityki firmy możliwa jest zmiana przydziału namiaru do kierownika w celu nawiązania lub przywrócenia do oryginalnego oceniającego do dalszej oceny.

Praca ze stroną startową "Namiary"

Strona startowa "Namiary" stanowi punkt wyjścia do zarządzania namiarami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Namiary". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie namiaru

Aby utworzyć namiar, należy nacisnąć przycisk "Nowy" w sekcji "Moje ostatnio wyświetlone namiary". Więcej informacji można znaleźć pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola namiaru](#) (na stronie 199).

Praca z listami namiarów

W sekcji "Lista namiarów" jest wyświetlanych wiele przefiltrowanych list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano standardowe listy dla namiarów.

Lista namiarów	Filtr
Wszystkie namiary	Brak
Wszystkie	Wyświetlane są namiary, dla których w polu "Status" jest

Lista namiarów	Filtr
przekształcone namiary	ustawiona wartość "Przekształcone"
Wszystkie kwalifikowane namiary	Wyświetlane są namiary, dla których w polu "Status" jest ustawiona wartość "Kwalifikowane"
Wszystkie zakwalifikowane namiary	Wyświetlane są namiary, dla których w polu "Status" jest ustawiona wartość "Zakwalifikowane"
Ostatnio utworzone namiary	Wyświetlane są wszystkie namiary, posortowane według daty utworzenia
Ostatnio zmodyfikowane namiary	Wyświetlane są wszystkie namiary, posortowane według daty modyfikacji
Wszystkie odrzucone namiary	Wyświetlane są namiary, dla których w polu "Status" jest ustawiona wartość "Odrzucone"
Moje namiary	Wyświetlane są namiary posortowane według daty utworzenia, spełniające jeden z następujących warunków: <ul style="list-style-type: none"> ■ W polu "Sprzedawca" jest ustawiona nazwa bieżącego użytkownika, a w polu "Status" jest ustawiona wartość "W trakcie kwalifikacji". ■ W polu "Właściciel namiaru" jest ustawiona nazwa bieżącego użytkownika, pole "Sprzedawca" jest puste, a w polu "Status" jest ustawiona wartość "W trakcie kwalifikacji".
Moje nowe namiary	Wyświetlane są namiary posortowane według daty utworzenia, spełniające jeden z następujących warunków: <ul style="list-style-type: none"> ■ W polu "Sprzedawca" jest ustawiona nazwa bieżącego użytkownika, a w polu "Status" jest ustawiona wartość "Zakwalifikowane". ■ W polu "Właściciel namiaru" jest ustawiona nazwa bieżącego użytkownika, w polu "Sprzedawca" jest ustawiona nazwa użytkownika inna niż nazwa bieżącego użytkownika, a w polu "Status" jest ustawiona wartość "W trakcie kwalifikacji".
Moje ostatnio utworzone namiary	Wszystkie namiary należące do bieżącego użytkownika. Ta lista jest posortowana według daty modyfikacji, z ostatnio utworzoną kampanią na początku listy.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio wyświetlonych namiarów

W sekcji "Moje ostatnio wyświetlone namiary" są pokazywane namiary ostatnio wyświetlone przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Praca z zadaniami dotyczącymi namiarów

W sekcji "Moje otwarte zadania dotyczące namiarów" są wyświetlone zadania przypisane do użytkownika, posortowane według terminu, a następnie priorytetu. Termin i priorytet są ustawiane przez bieżącego użytkownika lub jego menedżera. Priorytet zadania, taki jak "1 - wysoki", "2 - średni" lub "3 - niski" wskazują strzałki: strzałka w górę dla wysokiego priorytetu, brak strzałki dla średniego priorytetu i strzałka w dół dla niskiego priorytetu.

UWAGA: Jeśli administrator firmy zmienił wartości domyślne dla pola "Priorytet", to strzałki mogą nie być wyświetlane w polu "Priorytet" na listach zadań.

- Aby przejrzeć zadanie, należy kliknąć na łączu "Temat".
- Aby przejrzeć namiar, z którym skojarzone jest zadanie, należy kliknąć na nazwie namiaru.
- Aby rozwinąć listę zadań, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Wyświetlanie zakwalifikowanych namiarów

Z sekcji "Zakwalifikowane namiary" jest wyświetlana lista zakwalifikowanych namiarów. Pole "Pełna nazwa" stanowi łącze otwierające rekord namiaru.

- Aby otworzyć rekord namiaru, należy kliknąć pole "Imię i nazwisko".
- Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Korzystanie z raportów do analizy kontynuacji zadania

Na stronie startowej "Namiary" może być wyświetlana co najmniej jedna sekcja raportu. Administrator firmy może określić, które sekcje raportów są wyświetlane na stronie. W standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand jest wyświetlana sekcja "Analiza kontynuacji zadania", w której przedstawiony jest postęp wykonany w celu klasyfikacji namiarów w ciągu ostatnich 90 dni. Informacje na temat korzystania z sekcji "Analiza kontynuacji zadania" są dostępne pod hasłem [Analizowanie kontynuacji zdania](#) (zob. "Analiza podążania za namiarami" na stronie 199).

Dodawanie sekcji do strony startowej "Namiary" użytkownika

Jeśli użytkownik ma przypisaną rolę zawierającą uprawnienie "Personalizuj stronę startową", może dodawać do strony startowej "Namiary" dodatkowe sekcje w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na stronie startowej "Namiary" użytkownika.

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Namiary"

- 1 Na stronie startowej "Namiary" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 190** Oracle CRM On Demand — pomoc bezpośrednia Wydanie 20

- 2 Na stronie "Układ strony startowej Namiar" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie namiarami

Zarządzać namiarami można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Zmienianie przydziału namiarów](#) (na stronie 191)
- [Kwalifikowanie namiarów](#) (na stronie 192)
- [Korzystanie ze skryptów kwalifikowania namiarów](#) (na stronie 193)
- [Archiwizowanie namiarów](#) (na stronie 194)
- [Przekształcanie namiarów w podmioty, osoby kontaktowe, rejestracje transakcji lub możliwości](#) (na stronie 194)
- [Odrzucanie namiarów](#) (na stronie 198)
- [Analiza kontynuacji zadania](#) (zob. ["Analiza podążania za namiarami"](#) na stronie 199)

UWAGA: W przypadku korzystania z aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition i z funkcji "Rekomendacje" nowe namiary są tworzone przy wiązaniu nowych rekomendacji z osobami kontaktowymi.

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Zmienianie przydziału namiarów

Jeżeli pozwala na to poziom dostępu, użytkownik może ręcznie zmienić przydział namiaru poprzez zmianę właściciela lub głównego rejestru niestandardowego w rekordzie namiaru.

UWAGA: W zależności od trybu własności skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu "Namiar", użytkownik może przydzielić rekord namiaru do właściciela lub głównego rejestru niestandardowego. Nie jest jednak możliwe przydzielenie rekordu jednocześnie do właściciela i głównego rejestru niestandardowego. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem [Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje](#) (na stronie 39).

Jeżeli firma korzysta z menedżera przydziałów, a w odniesieniu do typu rekordu "Namiar" skonfigurowany jest tryb własności rekordu "Użytkownik" lub "Mieszany", możliwe jest przydzielenie namiaru do nowego właściciela poprzez zaznaczenie pola wyboru "Zmiana przydziału właściciela" w zleceniu.

Jak zmienić przydział namiaru

- 1 Wybrać namiar, dla którego ma zostać zmieniony przydział.

Instrukcje dotyczące wybierania namiarów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie "Szczegóły namiaru" nacisnąć przycisk "Edytuj".

- 3 Na stronie "Edycja namiaru" wykonać jedną z następujących czynności:

- W polu "Imię i nazwisko właściciela" lub "Rejestr" kliknąć ikonę wyszukiwania, a następnie zaznaczyć innego użytkownika lub rejestr w oknie "Wyszukiwanie".
- Zaznaczyć pole wyboru "Zmiana przydziału właściciela", aby uruchomić menedżera przydziałów w celu zmiany przydziału namiaru.

UWAGA: Menedżer przydziałów może zmieniać przydział rekordów wyłącznie w przypadku użytkowników. Zmiana przydziału rekordu jest możliwa wyłącznie w przypadku, gdy dany typ rekordu został skonfigurowany w trybie użytkownika lub mieszanym dotyczącym własności rekordu. Menedżer przydziałów nie może zmienić przydziału rekordów, jeżeli dany typ rekordu został skonfigurowany w trybie rejestru. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem [Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje](#) (na stronie 39).

- 4 Zapisać dokonane zmiany.

UWAGA: Czas przetwarzania potrzebny do zmiany przydziału rekordów jest różny w zależności od złożoności reguł przydziału, liczby rekordów, których przydział jest zmieniany, oraz od bieżącego obciążenia systemu.

Kwalifikowanie namiarów

Po stwierdzeniu, że dany namiar ma szansę stać się możliwością, można dokonać jego kwalifikacji. Zazwyczaj namiar ocenia się według skali skonfigurowanej przez administratora firmy.

UWAGA: Administrator firmy mógł skonfigurować skrypty oceny ułatwiające wartościowanie namiarów pod kątem kwalifikacji. Więcej informacji dotyczących korzystania ze skryptów kwalifikowania namiarów jest dostępnych pod hasłem [Korzystanie ze skryptów kwalifikowania namiarów](#) (na stronie 193).

Przed rozpoczęciem. Tę procedurę może wykonać tylko użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Kwalifikowanie Namiarów".

Jak zakwalifikować namiar

- 1 Wybrać namiar.

Instrukcje dotyczące wybierania namiarów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie "Szczegóły namiaru" upewnić się, że pola "Imię", "Nazwisko", "Ocena", i "Sprzedawca" są wypełnione. Pola te są wymagane do kwalifikacji namiaru. Ponadto jeżeli w odniesieniu do typu rekordu "Namiar" skonfigurowano tryb własności rekordu "Użytkownik", należy również wypełnić pole "Imię i nazwisko właściciela".

UWAGA: Wymagane informacje pomagają uniknąć utraty namiaru po jego zakwalifikowaniu, a także sprawić, żeby cenne zasoby działu sprzedaży były w pełni wykorzystywane do prowadzenia namiarów, dopóki nie staną się one możliwościami sprzedaży. Szczególnie ważne jest, że jeśli nie są wypełnione pola "Ocena" i "Sprzedawca", to nie będzie można zmienić statusu namiaru na "Zakwalifikowane".

- 3 Kliknąć na łączu "Oznacz jako zakwalifikowane".

System sprawdzi, czy najważniejsze pola zawierają dane. Jeśli kryteria są spełnione, wartość w polu Status namiaru zostanie zmieniona na "Zakwalifikowane".

UWAGA: Jeśli po naciśnięciu przycisku "Oznacz jako zakwalifikowane" wyświetlony zostanie komunikat o błędzie, należy sprawdzić, czy w polu "Data zakwalifikowania" znajduje się wartość tylko do odczytu.

Korzystanie ze skryptów kwalifikowania namiarów

Administrator firmy może skonfigurować skrypty oceny ułatwiające wartościowanie namiarów pod kątem kwalifikacji. Skrypt kwalifikowania namiarów składa się z szeregu pytań służących do zebrania danych o klientach. Odpowiedzi są zapisywane, przypisywane są im wagi, a następnie są porównywane z wyznaczonym progiem w celu stwierdzenia właściwego wyniku lub toku postępowania.

OSTRZEŻENIE: Jeśli skrypt kwalifikowania namiarów próbuje zmienić ustawienie pola "Status" na "Zakwalifikowane", nie może tego zrobić, dopóki pola "Ocena" i "Sprzedawca" namiaru nie są wypełnione. Jeśli te pola nie są wypełnione, zostanie wyświetlony komunikat o błędzie i skrypt przyjmie, że namiar nie osiągnął progu. Skrypt zmieni następnie ustawienie pola "Status" zgodnie z zdefiniowanymi w skrypcie wynikami nieosiągnięcia progu.

Przed rozpoczęciem. Aby można było używać skryptów ocen, konfiguracja roli użytkownika musi umożliwiać dostęp do rekordów ocen. Więcej informacji o wymaganych ustawieniach znajduje się pod hasłem Skrypty ocen — informacje podstawowe.

Jak użyć skryptu kwalifikowania namiarów

- 1 Wybrać namiar.

Więcej informacji dotyczących wybierania namiarów można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie "Szczegóły Namiaru" przejść do sekcji "Skrypty kwalifikowania Namiarów" i nacisnąć przycisk "Dodaj".

UWAGA: Jeśli sekcja "Skrypty kwalifikowania Namiarów" nie została wyświetlona, kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać sekcję "Skrypty kwalifikowania namiarów" do

układu strony. Ta sekcja jest dostępna pod warunkiem, że administrator firmy skonfigurował skrypt kwalifikowania namiarów.

- 3 W oknie wyszukiwania wyszukać odpowiedni skrypt, po czym nacisnąć przycisk "Wybierz". Za pomocą pól filtrowania, dostępnych w górnej części okna wyszukiwania, można przefiltrować listę skryptów.
- 4 W oknie "Skrypty kwalifikowania namiarów" wybrać odpowiedzi na poszczególne pytania skryptu, a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Ponownie zostanie wyświetlona strona "Szczegóły Namiaru". W zależności od wyniku działania skryptu niektóre pola w rekordzie mogą zostać zaktualizowane automatycznie.

Archiwizowanie namiarów

Zamiast kwalifikować namiar można określić, że nie warto się nim zajmować, i usunąć go z procesu oceny. Zarchiwizowanie namiaru nie powoduje jego usunięcia. Zostaje on zachowany w bazie danych jako namiar o statusie "Zarchiwizowany".

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Archiwizacja namiarów".

Jak zarchiwizować namiar

- 1 Wybrać namiar do archiwizacji.

Instrukcje dotyczące wybierania namiarów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie "Szczegóły namiaru" nacisnąć przycisk "Archiwizacja".

Wartość w polu "Status" namiaru zmieni się na "Zarchiwizowany".

Przekształcanie namiarów w podmioty, osoby kontaktowe, rejestracje transakcji lub możliwości

Jeżeli rola użytkownika jest odpowiednio skonfigurowana, można utworzyć podmiot, osobę kontaktową, rejestrację transakcji i rekordy możliwości lub skopiować informacje dotyczące namiaru do istniejących rekordów, przekształcając rekord namiaru. W zależności od ustawień firmowych rekord nowej możliwości może obejmować informacje wpływające na obliczenia przychodu.

UWAGA: Zazwyczaj przekształca się namiary w możliwości, które wcześniej były kwalifikowane. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Kwalifikowanie namiarów](#) (na stronie 192).

W procedurze w tej sekcji opisano kroki dla dwóch scenariuszy:

Scenariusz 1. Użytkownik ma nowe namiary wyniku kampanii przeprowadzonej przez firmę. Częścią każdego rekordu namiaru jest nazwisko osoby wraz z nazwą jej firmy. Teraz użytkownik chce utworzyć nową osobę kontaktową i być może nowy rekord możliwości, korzystając z informacji z namiaru.

Scenariusz 2. Użytkownik uruchamia kampanię kierowaną na istniejące podmioty i osoby kontaktowe. Niektóre namiary są generowane przy okazji przekształcania w możliwości.

Przed rozpoczęciem. W celu wykonania tej procedury rola i profile dostępu bieżącego użytkownika muszą być skonfigurowane w sposób opisany pod hasłem [Ustawienia profilu dostępu i roli w celu przekształcenia namiarów](#) (zob. "Profil dostępu i ustawienia roli przekształcania namiarów" na stronie 196). Na stronie przekształcania namiaru są wyświetlane wyłącznie opcje przekształcenia dostępne dla roli bieżącego użytkownika, zgodne z wybranym dla roli układem przekształcania namiaru. Jeśli dla roli nie wybrano układu przekształcania namiaru, stosowany jest układ domyślny.

Jak przekształcić namiar w podmiot, osobę kontaktową, rejestrację transakcji lub możliwość?

1 Wybrać namiar do przekształcania

Instrukcje dotyczące wybierania namiarów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

2 Na stronie "Szczegóły namiaru" kliknąć na łączy "Przekształcanie".

3 Na stronie "Przekształcanie namiaru" wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby utworzyć rekordy nowego podmiotu i osoby kontaktowej dla tego namiaru (scenariusz 1), należy wybrać opcje "Automatycznie utwórz nowy podmiot" i "Automatycznie utwórz nową osobę kontaktową".

W sekcji "Podmiot" w polu "Nazwa podmiotu" domyślnie wyświetlana jest nazwa firmy odnosząca się do namiaru. W sekcji "Osoba kontaktowa" domyślnie wyświetlane są imię i nazwisko odnoszące się do namiaru.

- Aby utworzyć nową możliwość i połączyć ją z istniejącym podmiotem i osobą kontaktową, należy wybrać opcje "Użyj istniejącego podmiotu" i "Użyj istniejącej osoby kontaktowej".

Jeżeli rekord namiaru ma powiązany podmiot, podmiot ten pojawia się w polu "Powiązany podmiot". Jeżeli rekord namiaru ma powiązaną osobę kontaktową, ta osoba kontaktowa pojawia się w polu "Powiązana osoba kontaktowa".

- Aby powiązać namiar z innym podmiotem lub osobą kontaktową, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania obok pól "Powiązany podmiot" lub "Powiązana osoba kontaktowa" i wybrać inny podmiot i osobę kontaktową. Trzeba się upewnić, że w polach "Powiązany podmiot" i "Powiązana osoba kontaktowa" pojawiają się poprawne nazwy i że wybrano przyciski opcji "Użyj istniejącego podmiotu" i "Użyj istniejącej os. kontakt.".

4 (Opcjonalnie) Aby przekształcić namiar w możliwość, należy wybrać opcję automatycznego tworzenia nowych możliwości i wypełnić pola.

UWAGA: Imię i nazwisko z rekordu namiaru wyświetlane są domyślnie w polu "Nazwa możliwości" na stronie "Przekształcanie namiaru". Wartości pól "Przychód", "Data zamknięcia", "Następny krok" i "Opis" również są przenoszone do rekordu możliwości. Pola te można edytować na stronie "Przekształcanie namiaru".

5 (Opcjonalnie) Aby przekształcić namiar w rejestrację transakcji, należy użyć przycisku automatycznego tworzenia nowych rejestracji transakcji i wypełnić pola.

UWAGA: Wartości pól "Zainteresowanie produktami" i "Partner" z rekordu namiaru domyślnie wyświetlane są odpowiednio w polach "Nazwa rejestracji transakcji" i "Główny podmiot partnerski". Wartości pól "Przychód", "Data zamknięcia", "Następny krok" i "Opis" ze strony "Przekształcanie

namiaru" także są przenoszone do rekordu rejestracji transakcji. Pola te można edytować na stronie "Przekształcanie namiaru".

6 Aby przekształcić namiar, należy nacisnąć przycisk "Zapisz".

Kiedy przekształcanie jest ukończone:

- Strona "Szczegóły namiaru" pojawia się ponownie z tymi wartościami, w oparciu o elementy wybrane na stronie "Przekształcanie namiaru":
 - Pole "Status" dla namiaru jest przekształcone.
 - Wartości pól "Powiązany podmiot" i "Powiązana osoba kontaktowa" są takie same, jak te na stronie "Przekształcanie namiaru".
 - W przypadku przekształcenia namiaru w możliwość wartość pola "Powiązana możliwość" jest taka sama, jak nazwa nowej możliwości na stronie "Przekształcanie namiaru".
 - W przypadku przekształcenia namiaru w możliwość rekord nowej możliwości utworzony z procesu przekształcania powoduje powiązanie przekształconego namiaru z rekordem możliwości.
 - W przypadku przekształcenia namiaru w rejestrację transakcji wartość pola "Powiązana rejestracja transakcji" jest taka sama jak nowa nazwa rejestracji transakcji na stronie "Przekształcanie namiaru".
 - W przypadku przekształcenia namiaru w rejestrację transakcji rekord nowej rejestracji transakcji utworzony z procesu przekształcania jest również powiązany z przekształconym namiarem.
- Jeśli przekształcono namiar w możliwość (krok 4) lub rejestrację transakcji (krok 5), nowa możliwość lub rejestracja transakcji dziedziczy niektóre wartości pól z namiaru.
- Nadal można wyświetlić rekord namiaru, ale proces biznesowy zostanie przesunięty do odpowiedniego rekordu możliwości lub rejestracji transakcji.

UWAGA: Więcej informacji na temat procesu przekształcania i jego wpływu na pola i wartości jest dostępnych w punkcie "Co dzieje się podczas przekształcania" pod hasłem [Namiary](#) (na stronie 183). Więcej informacji na temat kasowania rekordów jest dostępnych pod hasłem [Kasowanie i przywracanie rekordów](#) (na stronie 121).

UWAGA: Ten sam namiar może być wielokrotnie przekształcany w podmiot lub osobę kontaktową, ale tylko raz można przekształcić go w rejestrację transakcji lub możliwość. Po przekształceniu namiaru w rejestrację transakcji lub możliwość nie można później przekształcić go w inną rejestrację transakcji lub możliwość. Jednak namiar przekształcony w rejestrację transakcji może zostać ponownie przekształcony w inny podmiot lub osobę kontaktową.

Profil dostępu i ustawienia roli przekształcania namiarów

Aby przekształcać namiary w podmioty, osoby kontaktowe, rejestracje transakcji czy możliwości, użytkownik musi mieć odpowiednie ustawienia w swoich profilach dostępu i w swojej roli użytkownika. W tym temacie opisano wymagane ustawienia.

Ustawienia profilu dostępu na potrzeby przekształcania namiarów

Poziomy dostępu pozwalające użytkownikom na przekształcanie namiarów są wymienione w poniższych tabelach. Ustawienia te muszą znaleźć się zarówno w profilu dostępu domyślnego, jak i w profilu dostępu właściciela.

Poniższa tabela zawiera informacje o ustawieniach poziomu dostępu, które pozwalają użytkownikom na przekształcanie namiarów.

Typ rekordu	Poziom dostępu
Podmiot	Odczyt/edycja
Działanie	Odczyt/edycja
Osoba kontaktowa	Odczyt/edycja
Namiar	Odczyt/edycja
Możliwość	Odczyt/edycja
Rejestracja transakcji	Odczyt/edycja

Poniższa tabela zawiera informacje o ustawieniach poziomu dostępu do typów rekordów informacji powiązanych, które pozwalają użytkownikom na przekształcanie namiarów.

Typ rekordu	Typ rekordu informacji powiązanych	Poziom dostępu
Podmiot	Adresy	Odczyt/tworzenie/edycja
Osoba kontaktowa	Podmioty	Odczyt/tworzenie
	Adresy	Odczyt/tworzenie/edycja
Namiar	Działania ukończone	Wyświetlanie
	Otwarte działania	Wyświetlanie
Możliwość	Przychód	Odczyt/tworzenie
	Osoba kontaktowa	Odczyt/tworzenie

Ustawienia roli użytkownika na potrzeby przekształcania namiarów

Ustawienia roli, które pozwalają użytkownikom na przekształcanie namiarów, są następujące:

- Rola musi mieć uprawnienie "CRM Marketing: Przekształcanie namiarów".
- Dostęp do typu rekordu dla roli musi zawierać następujące ustawienia:
 - Aby możliwe było przekształcanie w możliwości, dla typu rekordu "Możliwość" muszą być zaznaczone pola wyboru "Ma prawo dostępu" i "Może tworzyć".
 - Aby możliwe było przekształcanie w rejestrację transakcji, dla typu rekordu "Rejestracja transakcji" muszą być zaznaczone pola wyboru "Ma prawo dostępu" i "Może tworzyć".

- Dla typu rekordu "Namiar" pole wyboru "Ma prawo dostępu" musi być zaznaczone we wszystkich przypadkach przekształcania namiarów.
- Dla typu rekordu "Działanie" pola wyboru "Ma prawo dostępu" i "Może tworzyć" muszą być zaznaczone we wszystkich przypadkach przekształcania namiarów.
- Aby możliwe było przekształcanie namiarów w istniejące podmioty, dla typu rekordu "Podmiot" musi być zaznaczone pole wyboru "Ma prawo dostępu".
- Aby możliwe było przekształcanie namiarów w nowe podmioty, dla typu rekordu "Podmiot" muszą być zaznaczone pola wyboru "Ma prawo dostępu" i "Może tworzyć".
- Aby możliwe było przekształcanie namiarów w istniejące osoby kontaktowe, dla typu rekordu "Osoba kontaktowa" musi być zaznaczone pole wyboru "Ma prawo dostępu".
- Aby możliwe było przekształcanie namiarów w nowe osoby kontaktowe, dla typu rekordu "Osoba kontaktowa" muszą być zaznaczone pola wyboru "Ma prawo dostępu" i "Może tworzyć".

Odrzucanie namiarów

Zamiast przekształcać zakwalifikowany namiar w możliwość można stwierdzić, że nie jest on tak cenny jak wskazała osoba oceniająca, i usunąć go z procesu zarządzania namiarami. Odrzucenie namiaru nie powoduje jego usunięcia. Zostaje on zachowany w rekordach firmy jako namiar o statusie "Odrzucony".

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Odrzucanie namiarów".

Jak odrzucić zakwalifikowany namiar

- 1 Wybrać namiar do odrzucenia.

Instrukcje dotyczące wybierania namiarów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie "Szczegóły namiaru" nacisnąć przycisk "Odrzuć".

- 3 Na stronie "Odrzucanie namiaru" wprowadzić następujące informacje:

- W polu "Kod odrzucenia" wybrać z rozwijanej listy żadaną wartość.
- (Opcjonalnie) W polu "Przyczyna odrzucenia" wpisać przyczynę odrzucenia.

UWAGA: Jeśli w polu "Kod odrzucenia" jest ustawiona wartość "Inne", pole "Przyczyna odrzucenia" jest wymagane.

- Aby przypisać namiar do nowego właściciela, zaznaczyć pole wyboru "Zmiana przydziału właściciela".

Jeżeli administrator firmy skonfigurował reguły przydziału namiarów, zaznaczenie pola wyboru "Zmiana przydziału właściciela" spowoduje uruchomienie menedżera przydziałów w celu zmiany przydziału namiaru przy użyciu skonfigurowanych reguł. W zależności od zasad firmy odrzucony namiar może zostać przydzielony do pierwotnego właściciela lub kierownika pierwotnego właściciela. Menedżer przydziałów może zmieniać przydział rekordów wyłącznie w przypadku użytkowników. Zmiana przydziału rekordu jest możliwa wyłącznie w przypadku, gdy dany typ rekordu został skonfigurowany w trybie użytkownika lub mieszanym dotyczącym

własności rekordu. Menedżer przydziałów nie może zmienić przydziału rekordów, jeżeli dany typ rekordu został skonfigurowany w trybie rejestru. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem [Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje](#) (na stronie 39).

4 Nacisnąć przycisk "Potwierdzenie odrzucenia".

Zostanie ponownie wyświetlona strona "Szczegóły namiaru" z informacjami dotyczącymi odrzucenia, takimi jak nazwisko użytkownika, który odrzucił namiar, kod odrzucenia i przyczyna odrzucenia (jeśli została określona). Wartość w polu "Status" namiaru zostanie zmieniona na "Odrzucony".

Analiza podążania za namiarami

W standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand w sekcji "Analiza podążania za namiarami" na stronie startowej "Namiary" są wyświetlane informacje pomagające analizować postęp działań prowadzących do zakwalifikowania namiarów w ciągu ostatnich 90 dni.

W tej sekcji strony startowej "Namiary" można wykonać następujące czynności:

- Oceniać efektywność zespołu sprzedaży z różnych perspektyw.
- Wyświetlać status namiaru dla każdego członka zespołu sprzedaży, wybierając właściciela namiaru lub sprzedawcę.
- Wyświetlać dane według miesiąca lub tygodnia w celu zobaczenia statusu namiarów w tych okresach.
- Ustalać, jakie czynności są konieczne, aby namiary przechodziły sprawnie przez proces sprzedaży.
- Kliknąć na segmencie wykresu, aby wyświetlić listę namiarów.
- Pobierać te analizy lub je drukować.

Pola namiaru

Strona "Namiar - edycja" umożliwia dodanie namiaru lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego namiaru. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla namiaru.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące namiaru można także edytować na stronach "Lista namiarów" i "Szczegóły namiaru". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji na listach rozwijanych. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Namiar - informacje kluczowe	
Firma	Firma odpowiadająca nazwie podmiotu.

Pole	Opis
Nigdy nie wysłać wiadomości e-mail	Sygnalizacja, czy namiar chce otrzymywać wiadomości e-mail.
Możliwość - powiązane informacje	
Status	Status namiaru, na przykład: Kwalifikowane, Zakwalifikowane, Przekształcone, Odrzucone lub Zarchiwizowane. Można zmienić tylko na stronie "Namiar - edycja", <i>nie można</i> zmienić na stronie "Nowy namiar". Więcej informacji o wartościach w tym polu i o ich znaczeniu jest dostępnych poniżej, we fragmencie "Wartości pola statusu".
Ocena	Ocena w skali ustanowionej przez firmę, na przykład A = Gorący, B = Ciepły, C = Chłodny, D = Zimny.
Zainteresowanie produktami	Produkty lub usługi, którymi namiar wykazuje zainteresowanie.
Potencjalny przychód	Potencjalny przychód w walucie wybranej przez bieżącego użytkownika lub przez administratora firmy.
Przewidywana data zamknięcia	Przewidywana data i godzina zamknięcia namiaru.
Następny krok	Opis następnego kroku, który należy wykonać.
Źródło	Kategorie źródła namiaru skonfigurowane przez firmę, na przykład: Reklama, Poczta bezpośrednia, Zdarzenie, Promocja, Rekomendacja, Targi, Internet, Partner lub Inne.
Kampania	Kampania, która ten namiar wygenerowała, lub kampania powiązana z tym namiarem.
Branża	Kategoria branży namiaru, zgodnie z klasyfikacją w firmie.
Roczne przychody	Przychody roczne firmy namiaru.
Informacje dodatkowe	
Powiązany podmiot	Podmiot powiązany z tym namiarem. Wymagane do przekształcania namiarów w możliwości.
Powiązana osoba kontaktowa	Osoba kontaktowa powiązana z tym namiarem. Wymagane do przekształcania namiarów w możliwości.
Powiązana rejestracja transakcji	Rejestracja transakcji powiązana z danym namiarem. Pole to jest ustawiane automatycznie w przypadku przekształcania namiaru w rejestrację transakcji.
Powiązana możliwość	Możliwość powiązana z tym namiarem. Wymagane do przekształcania namiarów w możliwości.
Właściciel	Właściciel rekordu namiaru. Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego

Pole	Opis
	przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 39).
Imię i nazwisko właściciela	Właściciel rekordu namiaru.
Zmiana przydziału właściciela	<p>Sygnalizuje, że powinna nastąpić zmiana przydziału tego namiaru. Jeśli administrator firmy skonfigurował reguły przydziału namiarów, wskutek zaznaczenia tego pola wyboru następuje uaktywnienie menedżera przydziału w aplikacji Oracle CRM On Demand i ponowne przetworzenie namiaru, tak aby jego przydział nastąpił zgodnie z obowiązującymi regułami. Menedżer przydziałów może zmieniać przydział rekordów wyłącznie w przypadku użytkowników. Zmiana przydziału rekordu jest możliwa wyłącznie w przypadku, gdy dany typ rekordu został skonfigurowany w trybie użytkownika lub mieszanym dotyczącym własności rekordu. Menedżer przydziałów nie może zmienić przydziału rekordów, jeżeli dany typ rekordu został skonfigurowany w trybie rejestru. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 39).</p> <p>UWAGA: Czas przetwarzania potrzebny do zmiany przydziału rekordów jest różny w zależności od złożoności reguł przydziału, liczby rekordów, których przydział jest zmieniany, oraz od bieżącego obciążenia systemu. Z chwilą zmiany przydziału rekordu ulega zmianie właściciel namiaru.</p>
Sprzedawca	Sprzedawca przydzielany przez firmę do tego namiaru.
Opis	Dodatkowe informacje o namiarze. Limit 16 350 znaków.
Serwis internetowy	Serwis internetowy powiązany z namiarem.
Status własności	Bieżący status własności namiaru.
Zawód	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Przybliżony dochód	To jest pole waluty. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data urodzenia	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Wiek	Wartość w tym polu jest obliczana na podstawie wartości w polu "Data urodzenia". Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data zakwalifikowania	Jest automatycznie wypełniane wartością bieżącej daty w przypadku ustawienia w polu "Status" wartości "Zakwalifikowany".

Wartości pola statusu

W miarę przechodzenia namiaru przez proces zarządzania namiarami pole "Status" sygnalizuje miejsce namiaru w procesie. Wartości statusu są głównym kryterium filtrowania namiarów. Więcej informacji o procesie zarządzania namiarami jest dostępnych pod hasłem [Namiary](#) (na stronie 183).

W poniższej tabeli są wymienione możliwe wartości pola statusu.

Status	Opis
Zarchiwizowane	Ukończenie archiwizacji (Archiwizowanie namiarów (na stronie 194)). Namiar zostaje uznany za bezwartościowy dla firmy i zostaje usunięty z procesu oceny.
Przekształcone	Stanowi wynik realizacji kroków przekształcania (Przekształcanie namiarów w podmioty, osoby kontaktowe, rejestracje transakcji lub możliwości (na stronie 194)). Uznano, że namiar ma wartość wystarczającą do przekształcenia w możliwość.
Zakwalifikowane	Ukończenie kwalifikowania (Kwalifikowanie namiarów (na stronie 192)). Namiar pozytywnie przeszedł przez proces kwalifikowania. Nowym właścicielem namiaru staje się przydzielony do niego sprzedawca.
Kwalifikowane	Ukończenie tworzenia (Kwalifikowanie namiarów (na stronie 192)). Namiar został utworzony i przechodzi (lub zaraz zacznie przechodzić) przez proces kwalifikowania. Domyślnie właścicielem jest osoba, która ten namiar utworzyła.
Odrzucone	Ukończenie odrzucania (Odrzucanie namiarów (na stronie 198)). Zakwalifikowany namiar został uznany za mniej wartościowy niż to poprzednio przyjęto.

4 Sprzedaż

W aplikacji Oracle CRM On Demand istnieją następujące typy rekordów informacji o sprzedaży.

- **Podmioty.** Strony te służą do zarządzania informacjami na temat współpracujących firm.
- **Osoby kontaktowe.** Strony te służą do śledzenia osób powiązanych z podmiotami i możliwościami bieżącego użytkownika.
- **Możliwości.** Strony te służą do zarządzania możliwościami, które mogą generować przychody.
- **Prognozy.** Strony te służą do generowania prognoz kwartalnych przychodów na podstawie istniejących możliwości.

Typ rekordu "Namiary" jest również powiązany z obszarem sprzedaży, ponieważ namiary mogą być przekształcane w możliwości.

W aplikacji Oracle CRM On Demand istnieją następujące typy rekordów informacji o sprzedaży i planowaniu biznesowym:

- **Plan biznesowy.** Strony te służą do określania celów strategicznych i czynności dla podmiotów, osób kontaktowych lub produktów.
- **Cel.** Strony te służą do zarządzania celami wyższego poziomu.
- **Podmiot związany z planem.** Strony te służą do śledzenia odwzorowania podmiotów w planach biznesowych.
- **Osoba kontaktowa związana z planem.** Strony te służą do tworzenia powiązań osób kontaktowych z planami biznesowymi.
- **Możliwość związana z planem.** Strony te służą do tworzenia powiązań możliwości z planami biznesowymi.

Zarządzanie sprzedażą

Zarządzać sprzedażą można za pośrednictwem następujących procesów:

- 1 [Proces zarządzania możliwościami](#) (na stronie 204)
- 2 [Proces zarządzania podmiotami](#) (na stronie 204)
- 3 [Proces zarządzania osobami kontaktowymi](#) (na stronie 205)
- 4 [Proces zarządzania prognozami użytkowników sprzedaży](#) (na stronie 206)
- 5 [Proces zarządzania prognozami administratorów prognoz](#) (na stronie 206)

6 [Proces zarządzania kalendarzami i działaniami](#) (na stronie 207)

Proces zarządzania możliwościami

Zarządzać możliwościami można za pośrednictwem następujących czynności:

- 1** Przeglądanie pól możliwości i powiązanych informacji. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Pola możliwości](#) (na stronie 269).
- 2** Tworzenie nowego rekordu możliwości. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42).
- 3** Dodawanie rekordów przychodu produktu do możliwości. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Wiązanie produktów z możliwościami](#) (na stronie 258).
- 4** Definiowanie kluczowych osób kontaktowych i ról osób kontaktowych. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami [Osoby kontaktowe](#) (na stronie 231) i [Dodawanie ról..](#)
- 5** Śledzenie działań i uwag związanych z możliwościami. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami [Pola działania](#) (zob. "[Pola działań](#)" na stronie 168) i [Dodawanie uwag](#) (na stronie 106).
- 6** Przydzielanie możliwości parametrów własności i widoczności. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami [Zarządzanie profilami dostępu](#) i [Współużytkowanie rekordów \(zespoły\)](#) (na stronie 101).
- 7** Aktualizacja etapu sprzedaży możliwości. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Możliwości i prognozy — informacje podstawowe](#) (na stronie 250).
- 8** Tworzenie powiązań partnerów i konkurentów związanych z możliwością. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Śledzenie partnerów i konkurentów możliwości](#) (na stronie 256).
- 9** Szacunki i prognozy dla możliwości. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Możliwości i prognozy — informacje podstawowe](#) (na stronie 250).

Proces zarządzania podmiotami

Zarządzać podmiotami można za pośrednictwem następujących czynności:

- 1** Przeglądanie pól podmiotu i informacji powiązanych. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Pola podmiotu](#) (na stronie 228).
- 2** Tworzenie nowego rekordu podmiotu. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42).
- 3** Definiowanie kluczowych osób kontaktowych i ról osób kontaktowych. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami [Osoby kontaktowe](#) (na stronie 231) i [Dodawanie ról..](#)

- 4 Śledzenie działań i uwag związanych z podmiotem. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami [Pola działania](#) (zob. "Pola działań" na stronie 168) i [Dodawanie uwag](#) (na stronie 106).
- 5 Przydzielanie podmiotowi własności i widoczności. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami Zarządzanie profilami dostępu i [Współużytkowanie rekordów \(zespoły\)](#) (na stronie 101).
- 6 Wiązanie partnerów i konkurentów z podmiotem. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Śledzenie partnerów i konkurentów podmiotów](#) (na stronie 222).
- 7 Definiowanie relacji podmiotu. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Śledzenie relacji między podmiotami](#) (na stronie 218).
Uwaga: Ten krok jest właściwy dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 8 Dodawanie rekordów przychodu do podmiotu. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Śledzenie przychodu na podstawie podmiotów](#) (na stronie 224).
Uwaga: Ten krok jest właściwy dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 9 Prognozowanie przychodów podmiotu. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Śledzenie przychodu na podstawie podmiotów](#) (na stronie 224).
Uwaga: Ten krok jest właściwy dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 10 Śledzenie środków trwałych podmiotu. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Śledzenie środków trwałych](#) (zob. "Śledzenie aktywów" na stronie 223).

Proces zarządzania osobami kontaktowymi

Zarządzać osobami kontaktowymi można za pośrednictwem następujących czynności:

- 1 Przeglądanie pól osoby kontaktowej i informacji powiązanych. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Pola osoby kontaktowej](#) (na stronie 245).
- 2 Tworzenie nowego rekordu osoby kontaktowej. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42).
- 3 Śledzenie działań i uwag związanych z osobą kontaktową. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami [Pola działania](#) (zob. "Pola działań" na stronie 168) i [Dodawanie uwag](#) (na stronie 106).
- 4 Przydzielanie osobie kontaktowej własności i widoczności. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami Zarządzanie profilami dostępu i [Współużytkowanie rekordów \(zespoły\)](#) (na stronie 101).
- 5 Wypełnianie ankiety zadowolenia klienta. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Korzystanie ze skryptów oceny](#) (zob. "Korzystanie ze skryptów ocen" na stronie 119).
- 6 Definiowanie relacji między osobami kontaktowymi. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Śledzenie relacji między osobami kontaktowymi](#) (na stronie 240).
Uwaga: Ten krok jest właściwy dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 7 Dodawanie rekordów przychodu do osoby kontaktowej. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Śledzenie przychodu na podstawie osób kontaktowych](#) (na stronie 241).

Uwaga: Ten krok jest właściwy dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 8 Prognozowanie przychodu osoby kontaktowej. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Śledzenie przychodu na podstawie osób kontaktowych](#) (na stronie 241).

Uwaga: Ten krok jest właściwy dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 9 Śledzenie środków trwałych osoby kontaktowej. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Śledzenie środków trwałych](#) (zob. "[Śledzenie aktywów](#)" na stronie 223).

Uwaga: Ten krok jest właściwy dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Proces zarządzania prognozami użytkowników sprzedaży

Zarządzać prognozami można za pośrednictwem następujących czynności:

- 1 Ustawianie norm. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Zarządzanie normami](#) (na stronie 280).
- 2 Prognozy dotyczące możliwości, podmiotów i osób kontaktowych. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Prognozy](#) (na stronie 272).
- 3 Przeglądanie prognoz. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Przeglądanie prognoz](#) (na stronie 274).
- 4 Aktualizowanie prognoz. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Odświeżanie prognoz](#) (na stronie 276).
- 5 Przesyłanie prognoz. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Przesyłanie prognoz](#) (na stronie 279).

Proces zarządzania prognozami administratorów prognoz

Zarządzać prognozami można za pośrednictwem następujących czynności:

- 1 Konfigurowanie kalendarza okresów obrotowych firmy. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych.
- 2 Określanie hierarchii prognoz. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Konfigurowanie definicji prognozy.

- 3 Ustawianie norm dla użytkowników. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Konfigurowanie norm sprzedaży dla użytkowników.
- 4 Tworzenie definicji prognozy, w tym daty, typu, czasu trwania i uczestników. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Konfigurowanie definicji prognozy.

Proces zarządzania kalendarzami i działaniami

Zarządzać kalendarzem i działaniami można za pośrednictwem następujących czynności:

- 1 Przeglądanie bieżących umówionych spotkań z kalendarza. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Kalendarz i działania](#) (na stronie 141).
- 2 Tworzenie nowych umówionych spotkań i zadań. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Tworzenie działań](#) (na stronie 145).
- 3 Współużytkowanie kalendarza z innymi użytkownikami. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Wyświetlanie kalendarzy innych osób](#) (na stronie 163).
- 4 Śledzenie kluczowych zadań i zarządzanie nimi. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Kalendarz i działania](#) (na stronie 141)

Namiary (aspekty związane ze sprzedażą)

Namiary odgrywają ważną rolę w procesie sprzedaży. Proces sprzedaży może się rozpocząć od utworzenia namiarów. Namiary przechodzą kolejne etapy od kwalifikacji do konwersji. Więcej informacji na temat procesu sprzedaży znajduje się pod hasłem [Zarządzanie marketingiem](#) (na stronie 173). Namiary można przekształcać w osoby kontaktowe, podmioty, rejestracje transakcji i możliwości. Po przekształceniu w możliwość lub rejestrację transakcji namiar staje się częścią procesu sprzedaży. W przypadku niektórych pól w rekordzie możliwości lub rejestracji transakcji wartości pobierane są z rekordu namiaru. Wartości te oparte są na odwzorowaniu namiarów poddanych konwersji podczas procesu sprzedaży.

Podmioty

Strony podmiotów umożliwiają tworzenie, aktualizowanie i śledzenie podmiotów. *Podmioty* to na ogół firmy, z którymi dana firma prowadzi interesy, ale jako podmioty można również śledzić partnerów, konkurentów, firmy stowarzyszone itp.

Jeżeli rekordy podmiotu mają zasadniczy wpływ na zarządzanie danymi i ich wyświetlanie, należy wprowadzać możliwie dużo danych dotyczących podmiotu. Niektóre z tych danych, takie jak dane w polach "Region" czy "Branża", mogą być używane w raportach do klasyfikowania informacji. Podobnie, jeśli rekord — na przykład rekord możliwości — zostanie powiązany z rekordem podmiotu, w którym są wypełnione pola "Region" i "Branża", będzie można klasyfikować możliwości według tych wartości.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- [Zarządzanie podmiotami](#) (na stronie 210)

Praca ze stroną startową "Podmiot"

Strona startowa "Podmiot" stanowi punkt wyjścia do zarządzania podmiotami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Podmiot". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie podmiotu

Nowy podmiot tworzy się, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Moje ostatnio wyświetlane podmioty". Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola podmiotu](#) (na stronie 228).

Praca z listami podmiotów

W sekcji "Listy podmiotów" wyświetlana jest pewna liczba filtrowanych list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano standardowe listy podmiotów.

Lista podmiotów	Filtry
Wszystkie podmioty	Wszystkie podmioty, posortowane alfabetycznie według nazwy podmiotu.
Wszystkie podmioty klienckie	Wszystkie podmioty, których typ jest ustawiony na "Klient"
Wszystkie podmioty konkurencyjne	Wszystkie podmioty, których typ jest ustawiony na "Konkurent"
Wszystkie podmioty partnerskie	Wszystkie podmioty, których typ jest ustawiony na "Partner"
Wszystkie podmioty potencjalnego klienta	Wszystkie podmioty, których typ jest ustawiony na "Potencjalny klient"
Ostatnio utworzone podmioty	Wszystkie podmioty, posortowane według daty utworzenia
Ostatnio zmodyfikowane podmioty	Wszystkie podmioty, posortowane według daty modyfikacji
Wszystkie podmioty z odniesieniem	Podmioty z zaznaczonym polem wyboru

Lista podmiotów	Filtry
	"Odniesienie"
Wszystkie czołowe podmioty	Wszystkie podmioty, których priorytet jest ustawiony na "Wysoki"
Moje podmioty	Podmioty zawierające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio wyświetlanych podmiotów

W sekcji "Ostatnio wyświetlane podmioty" widoczne są podmioty ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Praca z zadaniami dotyczącymi podmiotów

W sekcji "Zadania dotyczące podmiotów" wyświetlane są zadania przydzielone bieżącemu użytkownikowi, posortowane według terminu, a następnie według priorytetu. O priorytecie zadania informuje symbol strzałki: strzałka w górę = priorytet "1 - wysoki", brak strzałki = priorytet "2 - średni", strzałka w dół = priorytet "3 - niski").

UWAGA: Jeśli administrator firmy zmienił wartości domyślne dla pola "Priorytet", to strzałki mogą nie być wyświetlane w polu "Priorytet" na listach zadań.

- Aby przejrzeć zadanie, należy kliknąć na łączu "Temat".
- Aby przejrzeć dane podmiotu, z którym zadanie jest powiązane, należy kliknąć na nazwie podmiotu.
- Aby rozwinąć listę zadań, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Korzystanie z raportów w celu analizy wydajności podmiotów

Na stronie startowej "Podmiot" widoczna może być co najmniej jedna sekcja raportu (administrator firmy może określić, które sekcje raportu są wyświetlane na stronie). W standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlana jest sekcja "Analiza podmiotów", która prezentuje kompleksową analizę sposobu dystrybucji podmiotów i zrealizowanych przychodów. Informacje o sposobie korzystania z sekcji "Analiza podmiotów" znajdują się pod hasłem [Analizowanie wydajności podmiotów](#) (zob. "[Analiza efektywności podmiotu](#)" na stronie 227).

Dodawanie sekcji do strony startowej "Podmiot"

Jeśli przypisana użytkownikowi rola zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", może on dodać do swojej strony startowej "Podmiot" dodatkowe sekcje (zależne od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na stronie startowej "Podmiot").

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Podmiot"

- 1 Na stronie startowej "Podmiot" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej podmiotu" można dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie podmiotami

Zarządzać podmiotami można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Zmiana przydziału podmiotów](#) (zob. "[Zmiana przydziałów podmiotów](#)" na stronie 211)
- [Zmienianie głównej osoby kontaktowej podmiotu](#) (na stronie 212)
- [Wiązanie rekordów z podmiotami](#) (na stronie 213)
- [Wiązanie kont portfela](#) (na stronie 215)
- [Określanie podmiotów nadrzędnych](#) (na stronie 216)
- [Ograniczanie wyświetlanych rekordów podmiotów](#) (na stronie 217)
- [Śledzenie relacji między podmiotami](#) (na stronie 218)

UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

- [Śledzenie relacji między podmiotami i osobami kontaktowymi](#) (na stronie 219)
- [Śledzenie partnerów i konkurentów podmiotów](#) (na stronie 222)
- [Śledzenie środków trwałych](#) (zob. "[Śledzenie aktywów](#)" na stronie 223)
- [Śledzenie przychodu na podstawie podmiotów](#) (na stronie 224)

UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

- [Śledzenie wizyt \(wizyt handlowych\) u klientów](#) (zob. "[Śledzenie wizyt \(rozmów handlowych\) u klientów](#)" na stronie 151)

UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

- [Analiza efektywności podmiotu](#) (na stronie 227)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)
- [Korzystanie ze skryptów oceny](#) (zob. "[Korzystanie ze skryptów ocen](#)" na stronie 119)
- [Współużytkowanie rekordów \(zespoły\)](#) (na stronie 101)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Pola podmiotu](#) (na stronie 228)
- [Praca ze stroną startową "Podmiot"](#) (na stronie 208)
- [Raporty](#) (na stronie 789)
- [Korzystanie z Offline Client](#) (na stronie 754)
- Importowanie danych użytkownika

Zmiana przydziałów podmiotów

jeżeli pozwalają na to uprawnienia dostępu, użytkownik może zmienić przydział podmiotu ręcznie. W tym celu należy zmienić właściciela lub główny rejestr niestandardowy w rekordzie podmiotu.

UWAGA: W zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu "Podmiot" użytkownik może przydzielić rekord podmiotu do właściciela lub głównego rejestru niestandardowego. Nie można jednak przypisać rekordu podmiotu jednocześnie do właściciela i do głównego rejestru niestandardowego. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem [Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje](#) (na stronie 39).

Jeżeli firma korzysta z menedżera przydziałów, a w odniesieniu do typu rekordu "Podmiot" ustawiony jest tryb własności użytkownika lub mieszany, można przydzielić podmiot do nowego właściciela. W tym celu należy zaznaczyć pole wyboru "Zmiana przydziału podmiotu" w zleceniu.

Aby zmienić przydział podmiotu, należy:

- 1 Wybrać podmiot, którego przydział ma zostać zmieniony.

Informacje dotyczące wybierania podmiotów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie "Szczegóły podmiotu" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie "Edycja podmiotu" wykonać jedną z następujących czynności:
 - W polu "Właściciel" lub "Rejestr" kliknąć ikonę wyszukiwania, a następnie wybrać innego użytkownika lub rejestr w oknie "Wyszukiwanie".
 - Zaznaczyć pole wyboru "Zmiana przydziału podmiotu", aby uruchomić menedżera przydziałów.

UWAGA: Menedżer przydziałów może zmieniać przydział rekordów wyłącznie w przypadku użytkowników. Zmiana przydziału rekordu jest możliwa wyłącznie w przypadku, gdy dany typ rekordu został skonfigurowany w trybie użytkownika lub mieszanym dotyczącym własności rekordu. Menedżer przydziałów nie może zmienić przydziału rekordów, jeżeli dany typ rekordu został skonfigurowany w trybie rejestru. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem [Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje](#) (na stronie 39).

- 4 Zapisać dokonane zmiany.

UWAGA: Czas przetwarzania potrzebny do zmiany przydziału rekordów jest różny w zależności od złożoności reguł przydziału, liczby rekordów, których przydział jest zmieniany, oraz od bieżącego obciążenia systemu.

Zmienianie głównej osoby kontaktowej podmiotu

Podmiot może mieć wiele osób kontaktowych, ale jedna z nich musi być określona jako główna osoba kontaktowa dla danego podmiotu. Domyślnie pierwsza osoba kontaktowa dodana do konta jest główną osobą kontaktową, ale można zmienić to ustawienie.

Jak zmienić główną osobę kontaktową podmiotu

- 1 Wybrać podmiot.

Instrukcje dotyczące wybierania podmiotów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie "Szczegóły podmiotu" nacisnąć przycisk "Edytuj".

UWAGA: Jeżeli pole "Główna osoba kontaktowa" nie jest wyświetlane na stronie "Szczegóły podmiotu" i "Edycja konta", należy skontaktować się z administratorem firmy, aby dodał to pole do układu strony.

WSKAZÓWK: Jeśli wbudowana funkcja edycji jest włączona dla danej firmy, można zmienić wbudowaną główną osobę kontaktową na stronie "Szczegóły podmiotu". Więcej informacji na temat wbudowanego edytowania jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

- 3 Na stronie "Edycja podmiotu" kliknąć na ikonie "Wyszukiwanie" w polu "Główna osoba kontaktowa".
- 4 W oknie "Wyszukiwanie" wybrać nową główną osobę kontaktową.
- 5 Na stronie "Edycja podmiotu" nacisnąć przycisk "Zapisz".

Wiązanie rekordów z podmiotami

Nowe rekordy utworzone za pomocą strony szczegółów, np. osoby kontaktowe i działania, można powiązać z rekordem podmiotu. Wiązanie tworzy wzajemne przypisania rekordów, więc użytkownik i inne osoby mające prawa dostępu do rekordu uzyskują pełny wgląd w informacje.

Nowe rekordy są dodawane do bazy danych w tym samym czasie, gdy są wiązane z wybranym podmiotem. Na przykład osoba kontaktowa tworzona za pośrednictwem strony "Szczegóły podmiotu" jest wiązana z podmiotem, a następnie wyświetlana na stronie "Osoby kontaktowe".

Rekord podmiotu zawiera informacje, które po związaniu z innym rekordem, są dziedziczone. Przykładowo w niektórych raportach możliwości rekordy są wyświetlane według regionu lub branży. Ponieważ dane regionu i branży nie należą do rekordów możliwości, system wyszukuje związane rekordy podmiotu, aby określić grupę, której składnikiem są możliwości. Dlatego, jeśli to możliwe, użytkownik chce wiązać rekordy z rekordem podmiotu.

Istnieje też możliwość związania innych użytkowników z rekordem podmiotu, aby mogli go wyświetlać. Na przykład w celu zawarcia transakcji handlowej może być konieczne udostępnienie rekordu podmiotu zespołowi współpracowników. W zależności od przypisanej roli członek zespołu może mieć różne wymagania odnośnie dostępu do rekordu podmiotu, a także rekordów osoby kontaktowej i możliwości związanych z podmiotem.

Jak wiązać informacje z podmiotem

1 Wybrać podmiot.

Instrukcje dotyczące wybierania podmiotów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

2 Przewinąć stronę szczegółów podmiotu do odpowiedniej sekcji i odpowiednio związać rekordy.

UWAGA: Typ powiązanych informacji, jakie mogą być wyświetlane na stronie "Szczegóły podmiotu", zależy od administratora systemu informatycznego firmy. Użytkownik może zmieniać kolejność sekcji powiązanych informacji, do których ma dostęp, lub ukrywać te informacje, z których nie korzysta. Aby edytować układ swojej strony, należy kliknąć na łączu "Edytuj układ", a następnie za pomocą strzałek na stronie "Układ osobisty" dodać lub usunąć sekcje i zmienić ich rozmieszczenie na stronie. Zmiana tych ustawień ma wpływ tylko na widok Oracle CRM On Demand.

W poniższej tabeli są wymienione niektóre typy rekordów, które można wiązać z podmiotem

Typ rekordu	Informacje
Możliwości	Aby powiązać nowe możliwości, należy nacisnąć przycisk "Nowa", wprowadzić żądane informacje w formularzu edycyjnym i zapisać rekord. Informacje o polach są dostępne pod hasłem Pola możliwości (na stronie 269).
Zlecenia obsługi	Aby powiązać nowe zlecenie obsługi, należy nacisnąć przycisk "Nowe", wprowadzić żądane informacje w formularzu edycyjnym i zapisać rekord. Opisy pól są dostępne pod hasłem Pola zlecenia obsługi (na stronie 341).

Uwagi	<p>Aby powiązać nową uwagę, proszę kliknąć na łączu "Nowa", wprowadzić żądane informacje i zapisać rekord.</p> <p>UWAGA: Innym sposobem dodawania uwag jest kliknięcie na ikonie uwagi w górnym prawym rogu strony, jeśli ta funkcja jest włączona w firmie użytkownika.</p> <p>Więcej informacji o uwagach jest dostępnych pod hasłem Dodawanie uwag (na stronie 106).</p>
Otwarte działania	<p>Aby powiązać nowe zadanie lub termin, proszę kliknąć na łączu "Nowe zadanie" lub "Nowy termin". Następnie należy wprowadzić wymagane informacje w formularzu "Edycja" i zapisać rekord. Informacje o polach są dostępne pod hasłem Pola możliwości (zob. "Pola działań" na stronie 168).</p> <p>Z podmiotem można związać kilka działań. Jeśli z działaniem jest związany czas, pojawia się ono na liście działań w kalendarzu.</p> <p>Użytkownicy mający uprawnienia do wyświetlania podmiotu mogą również przeglądać powiązane z podmiotem działania, w tym działania przypisane lub należące do innych osób.</p>
Osoby kontaktowe	<p>Aby powiązać nową osobę kontaktową, należy kliknąć na łączu "Nowa", wprowadzić wymagane informacje w formularzu "Edycja" i zapisać rekord. Opisy pól są dostępne pod hasłem Pola osoby kontaktowej (na stronie 245).</p> <p>WSKAZÓWKA: Aby uniknąć zduplikowania rekordów osoby kontaktowej, można też kliknąć łącze "Dodaj", a następnie ikonę "Wyszukiwanie" obok kolumny "Nowa osoba kontaktowa". W oknie wyszukiwania należy wprowadzić imię, nazwisko i adres e-mail, a następnie kliknąć łącze "Wykonaj". Jeśli aplikacja nie znajdzie osoby kontaktowej, należy kliknąć łącze "Nowa", aby utworzyć rekord osoby kontaktowej.</p> <p>Jeśli wiadomo, że rekord osoby kontaktowej istnieje, należy kliknąć na łączu "Dodaj", aby związać go z danym rekordem.</p> <p>Aby otworzyć stronę "Szczegóły osoby kontaktowej" w celu aktualizacji informacji o osobie kontaktowej, należy kliknąć na łączu "Nazwa". Więcej informacji na temat wiązania osób kontaktowych z podmiotami można znaleźć pod hasłem Śledzenie relacji między podmiotami i osobami kontaktowymi (na stronie 219)</p>
Podmiot - zespół	<p>Aby umożliwić innym pracownikom przeglądanie tego rekordu, proszę kliknąć na łączu "Dodaj użytkowników". W oknie dodawania użytkownika zespołu ds. podmiotu proszę wybrać nazwisko pracownika i określić poziom dostępu. Więcej informacji o współużytkowaniu rekordów znajduje się pod hasłem Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 101).</p>
Partnerzy podmiotu	<p>Aby powiązać podmiot i śledzić go jako partner tego podmiotu, należy kliknąć na łączu "Dodaj". Następnie należy wprowadzić wymagane informacje w formularzu "Edycja" i zapisać rekord. Opisy pól są dostępne pod hasłem Śledzenie partnerów i konkurentów podmiotów</p>

	(na stronie 222).
Konkurenci podmiotu	Aby powiązać podmiot i śledzić je jako konkurent tego podmiotu, należy kliknąć na łączu "Dodaj". Następnie należy wprowadzić wymagane informacje w formularzu "Edycja" i zapisać rekord. Opisy pól są dostępne pod hasłem Śledzenie partnerów i konkurentów podmiotów (na stronie 222).

Jak usunąć lub skasować powiązany rekord

1 Wybrać podmiot.

Instrukcje dotyczące wybierania podmiotów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

2 Na stronie szczegółów podmiotu przejść do odpowiedniej sekcji.

3 W wierszu, którego łączę ma zostać usunięte lub skasowane, z menu na poziomie rekordu wybrać pozycję "Usuń" lub "Skasuj".

- **Usuń.** Powoduje usunięcie powiązania rekordów bez usuwania któregokolwiek z nich.
- **Kasowanie.** Powoduje skasowanie powiązanego rekordu. Skasowany rekord jest przenoszony na stronę "Pozycje skasowane" i po upływie 30 dni jest trwale usuwany z bazy danych.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Dołączanie plików i adresów URL do rekordów](#) (zob. "[Załączanie plików i adresów URL do rekordów](#)" na stronie 114)
- [Kasowanie i przywracanie rekordów](#) (na stronie 121)
- [Śledzenie środków trwałych](#) (zob. "[Śledzenie aktywów](#)" na stronie 223)

Wiązanie kont portfela

Ta funkcja jest właściwa dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Konta portfela można powiązać z podmiotem za pomocą relacji typu "wielu do jednego". Inaczej mówiąc, można powiązać wiele kont portfela z jednym podmiotem, lecz każde konto portfela może być powiązane tylko z jednym podmiotem.

Przed rozpoczęciem. Informacje związane z portfelem nie są domyślnie pokazywane na stronie "Szczegóły konta". Aby użytkownik mógł wyświetlić te informacje, administrator firmy musi nadać roli użytkownika prawa dostępu do informacji związanych z portfelem. Następnie użytkownik lub administrator musi dodać te informacje do układu strony "Szczegóły konta". Więcej informacji o dostosowywaniu układów stron szczegółów jest dostępnych pod hasłem [Zmienianie układu swojej strony szczegółów](#) (na stronie 742).

Jak powiązać podmiot podrzędny portfela

- 1 Wybrać podmiot nadrzędny.
Informacje dotyczące wybierania podmiotów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie szczegółów podmiotu przejść do informacji związanych z portfelem, po czym kliknąć na łączu "Nowe".
- 3 Wypełnić pola na wyświetlonej stronie "Edycja konta portfela".
Więcej informacji na temat kont portfela znajduje się pod hasłem [Pola konta portfela](#) (na stronie 634).
- 4 Zapisać rekord.

Określanie podmiotów nadrzędnych

Za pomocą relacji podmiot nadrzędny-podmiot podrzędny można określać hierarchie podmiotów, np. firmy, które są filiami innych firm. Najpierw należy utworzyć podmiot, który ma być nadrzędny, a następnie wybrać go jako podmiot nadrzędny dla podmiotu podrzędnego.

Jak określić podmiot nadrzędny

- 1 Wybrać podmiot podrzędny.
Instrukcje dotyczące wybierania podmiotów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie "Szczegóły podmiotu" nacisnąć przycisk "Edytuj".
UWAGA: Jeśli dla firmy jest włączona funkcja edycji miejscowej, podmiot nadrzędny można określić miejscowo na stronie szczegółów podmiotu. Więcej informacji o edycji miejscowej jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).
- 3 Na stronie "Edycja podmiotu" kliknąć na ikonie "Wyszukiwanie" obok pola "Podmiot nadrzędny".
- 4 W oknie "Wyszukiwanie" wybrać podmiot nadrzędny.
- 5 Zapisać rekord.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46)
- [Pola podmiotu](#) (na stronie 228)

Ograniczanie wyświetlanych rekordów podmiotów

Wyświetlane podmioty można ograniczyć, wybierając listę filtrowaną. Lista filtrowana prezentuje podzbiór podmiotów spełniających kryteria zapisane w ramach tej listy.

Przed rozpoczęciem:

- Tworząc listę, trzeba wprowadzić pola i wartości związane z ustanawianymi kryteriami. Można przejść do strony edycji podmiotu i spisać nazwy pól i ich wartości dokładnie takie, jakie są używane w aplikacji. W przeciwnym razie filtrowana lista może nie wykrywać właściwych rekordów. Alternatywnym sposobem jest wydrukowanie strony szczegółów rekordu i uzyskanie w ten sposób dokładnych nazw pól. Przy wydruku nie są jednak wychwytywane wszystkie dostępne wartości z rozwijanych list.
- Jeśli jest używana aplikacja Oracle Offline On Demand (Offline client), liczba rekordów, można w danej chwili pobrać, jest ograniczona. Domyślnie aplikacja Offline client ogranicza liczbę jednocześnie pobieranych podmiotów do 250. Administrator firmy może wystąpić o zwiększenie tej liczby, co jednak przyczynia się do wydłużenia czasu pobierania. Jeśli liczba potrzebnych rekordów przekracza maksymalną dozwoloną, można tworzyć listy filtrowane w celu podzielenia podmiotów na mniejsze grupy, na przykład według wartości priorytetu lub lokalizacji. Następnie — aby mieć pewność, że wszystkie potrzebne rekordy podmiotów zostaną skopiowane do laptopa lub komputera stacjonarnego — trzeba podczas procesu pobierania wybierać utworzone przez siebie listy filtrowane.

Jak otworzyć listę filtrowaną podmiotów

- 1 Kliknąć na karcie "Podmioty".
- 2 Z sekcji "Listy podmiotów" strony startowej "Podmiot" wybrać odpowiednią listę.
Opis domyślnych filtrowanych list podmiotów jest dostępny pod hasłem [Praca ze stroną startową "Podmiot"](#) (na stronie 208).

Jak utworzyć listę filtrowaną podmiotów

- 1 Kliknąć na karcie "Podmioty".
- 2 W sekcji "Listy podmiotów" strony startowej "Podmiot" kliknąć na łączu "Zarządzanie listami".
- 3 Na stronie "Zarządzanie listami" nacisnąć przycisk "Nowa lista".
- 4 Wykonać instrukcje zawarte pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (zob. "[Tworzenie i uszczegóławianie list](#)" na stronie 89).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Pola podmiotu](#) (na stronie 228)
- [Praca z listami działań](#) (na stronie 146)
- [Praca ze stroną startową "Podmiot"](#) (na stronie 208)

Śledzenie relacji między podmiotami

Śledzenie relacji między podmiotami wymaga przechowywania informacji na stronach "Powiązanie podmiotu". Umożliwia to na przykład śledzenie inwestora lub relacji z podmiotami stowarzyszonymi tego podmiotu.

W tym celu należy najpierw powiązać podmiot, którego relacje mają być śledzone, z tym rekordem podmiotu. (Można powiązać dowolną liczbę podmiotów). Następnie zdefiniować relację i inne wymagane informacje.

UWAGA: Funkcja śledzenia relacji nie jest częścią standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand, może więc nie być dostępna w firmie użytkownika.

UWAGA: Administratorzy systemów firmy mogą tworzyć pola niestandardowe w celu przechowywania dodatkowych informacji dotyczących relacji między podmiotami oraz dodawać te pola do układu strony edycji tego rodzaju relacji. Użytkownicy posiadający dostęp do rekordów relacji podmiotu będą później mogli przeglądać i aktualizować informacje w polach niestandardowych.

Przed rozpoczęciem. Należy utworzyć rekord podmiotu każdej organizacji, która ma zostać powiązana z podmiotem. Ta funkcja może być niedostępna w niektórych wersjach aplikacji.

Jak śledzić relacje między podmiotami

1 Wybrać podmiot.

Instrukcje dotyczące wybierania podmiotów są dostępne pod hasłem [.Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

2 Na stronie szczegółów podmiotu przejść do sekcji "Powiązania Podmiotu" i wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby powiązać podmiot, nacisnąć przycisk "Dodaj".
- Aby zaktualizować informacje, kliknąć na łączy "Edytuj" właściwym dla istniejącego powiązania podmiotu.

3 Na stronie edycji powiązań podmiotu wprowadzić wymagane informacje.

W poniższej tabeli opisano niektóre pola służące do śledzenia informacji dotyczących relacji między podmiotami.

Pole	Komentarz
Powiązany podmiot	Nacisnąć ikonę wyszukiwania i wybrać podmiot, dla którego będą śledzone relacje i informacje. Jest to pole wymagane.
Rola	Wybrać opcję określającą powiązanie między podmiotami. Jest to pole wymagane.
Rola drugiej strony	Wybrać opcję określającą powiązanie odwrotne między podmiotami. Jest to pole wymagane.
Data rozpoczęcia	Pole umożliwia rejestrowanie daty rozpoczęcia relacji między podmiotami. Domyślnie jest to data bieżąca.

Pole	Komentarz
Data zakończenia	Pole umożliwia rejestrowanie daty wygaśnięcia relacji między podmiotami.

4 Zapisać rekord.

Śledzenie relacji między podmiotami i osobami kontaktowymi

Podmioty można powiązać z osobami kontaktowymi na kilka sposobów. Na stronie szczegółów podmiotu można powiązać istniejące osoby kontaktowe z podmiotem, a także utworzyć nowe osoby kontaktowe, które zostaną automatycznie powiązane z podmiotem. W podobny sposób na stronie szczegółów osoby kontaktowej można powiązać istniejące podmioty z osobą kontaktową, a także utworzyć nowe podmioty, które zostaną automatycznie powiązane z daną osobą.

Informacje dot. osoby kontaktowej podmiotu

Po powiązaniu podmiotu i osoby kontaktowej można przejrzeć dane osoby kontaktowej podmiotu na stronie ich edycji. Administratorzy firmy mogą tworzyć pola niestandardowe służące do przechowywania dodatkowych informacji o osobach kontaktowych podmiotu oraz dodawać te pola do układu strony edycji danych osoby kontaktowej podmiotu. Następnie użytkownicy posiadający dostęp do rekordu osoby kontaktowej podmiotu mogą przeglądać i aktualizować informacje zawarte w polach niestandardowych.

Administratorzy firmy tworzą pola niestandardowe osób kontaktowych podmiotu za pośrednictwem łącza "Pola osoby kontaktowej podmiotu", dostępnego w obu typach rekordu - "Podmiot" i "Osoba kontaktowa" - na stronach dostosowywania aplikacji Oracle CRM On Demand. Administratorzy firmy tworzą układy strony edycji danych osoby kontaktowej podmiotu za pośrednictwem łącza "Układ strony osoby kontaktowej podmiotu", które jest również dostępne w obu typach rekordów: "Podmiot" i "Osoba kontaktowa". Więcej informacji na temat dodawania pól niestandardowych i tworzenia układów stron znajduje się pod hasłem Dostosowywanie aplikacji.

Role osób kontaktowych - informacje

Podczas tworzenia powiązania podmiotu i osoby kontaktowej można określić role, jakie osoba kontaktowa pełni w ramach podmiotu. Zarejestrowanie roli osoby kontaktowej w firmie jest konieczne do zrozumienia jej wpływu na decyzje zakupu podejmowane przez dany podmiot. Na przykład można śledzić następujące relacje osoby kontaktowej względem podmiotu: "Osoba zatwierdzająca", "Użytkownik i osoba oceniająca", "Użytkownik i osoba zatwierdzająca", "Użytkownik i osoba podejmująca decyzje", "Osoba oceniająca i osoba zatwierdzająca", "Osoba oceniająca i podejmująca decyzje" oraz "Nieznane".

W poniższej procedurze przedstawiono, jak powiązać osoby kontaktowe z podmiotem.

Aby powiązać osoby kontaktowe z podmiotem, należy:

1 Wybrać odpowiedni podmiot.

Więcej informacji dot. wybierania rekordów można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

2 Aby utworzyć nową osobę kontaktową powiązaną z podmiotem, należy:

- a Na stronie szczegółów podmiotu, w sekcji powiązanych informacji "Osoby kontaktowe", nacisnąć przycisk "Nowa".
- b Na stronie "Edycja osoby kontaktowej" wprowadzić informacje dot. nowej osoby kontaktowej, a następnie zapisać zmiany.

UWAGA: Niektóre pola na stronie "Edycja osoby kontaktowej" mogą zostać automatycznie wypełnione wartościami z rekordu podmiotu.

3 Aby powiązać istniejącą osobę kontaktową z podmiotem, należy:

- a Na stronie szczegółów podmiotu, w sekcji powiązanych informacji "Osoby kontaktowe", nacisnąć przycisk "Dodaj".
- b Na stronie "Lista osób kontaktowych" kliknąć ikonę wyszukiwania, a następnie wybrać osobę kontaktową, która ma zostać powiązana z podmiotem.

Na stronie listy osób kontaktowych możliwe jest powiązanie z podmiotem maksymalnie pięciu osób kontaktowych.
- c (Opcjonalne). W odniesieniu do każdej osoby kontaktowej wybrać opcję definiującą główną rolę osoby kontaktowej w ramach podmiotu.

UWAGA: Po powiązaniu osoby kontaktowej z podmiotem można dodać dodatkowe role osoby kontaktowej w ramach podmiotu.

- d Zapisać dokonane zmiany.

W poniższej procedurze przedstawiono, jak powiązać podmioty z osobą kontaktową.

Aby powiązać podmioty z osobą kontaktową, należy:

1 Wybrać odpowiednią osobę kontaktową.

Więcej informacji dot. wybierania rekordów można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

2 Aby utworzyć nowy podmiot powiązany z osobą kontaktową, należy:

- a Na stronie szczegółów osoby kontaktowej, w sekcji powiązanych informacji "Podmioty", nacisnąć przycisk "Nowy".
- b Na stronie "Edycja podmiotu" wprowadzić informacje dot. nowego podmiotu, a następnie zapisać zmiany.

3 Aby powiązać istniejący podmiot z osobą kontaktową, należy:

- a Na stronie szczegółów osoby kontaktowej, w sekcji powiązanych informacji "Podmioty", nacisnąć przycisk "Dodaj".

- b** Na stronie "Dodawanie podmiotu" kliknąć ikonę wyszukiwania, a następnie wybrać podmiot, który ma zostać powiązany z osobą kontaktową.

Na stronie "Dodawanie podmiotu" można powiązać z osobą kontaktową maksymalnie pięć podmiotów.

- c** (Opcjonalne). W odniesieniu do każdego podmiotu wybrać opcję definiującą główną rolę osoby kontaktowej w ramach podmiotu.

UWAGA: Po powiązaniu podmiotu z osobą kontaktową można dodać dodatkowe role osoby kontaktowej w ramach podmiotu.

- d** Zapisać dokonane zmiany.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób wyświetlania i aktualizacji szczegółów osoby kontaktowej podmiotu.

Aby wyświetlić i zaktualizować szczegóły osoby kontaktowej podmiotu, należy:

- 1** Wykonać jedną z następujących czynności:

- Na stronie szczegółów podmiotu, w sekcji powiązanych informacji "Osoby kontaktowe", kliknąć łącze "Edycja" dot. osoby kontaktowej.
- Na stronie szczegółów osoby kontaktowej, w sekcji powiązanych informacji "Podmioty", kliknąć łącze "Edycja" dot. podmiotu.

Na stronie edycji osoby kontaktowej podmiotu wyświetlane są szczegóły powiązanej osoby kontaktowej. W zależności od tego, jak administrator firmy skonfigurował układ strony, jej pola mogą być tylko do odczytu lub będzie możliwe dodawanie i zmiana informacji na stronie.

- 2** Zaktualizować odpowiednie informacje i zapisać zmiany.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób aktualizacji informacji dot. roli osoby kontaktowej podmiotu.

Aby zaktualizować informacje dot. roli osoby kontaktowej podmiotu, należy:

- 1** Wykonać jedną z następujących czynności:

- Na stronie szczegółów podmiotu, w sekcji powiązanych informacji "Osoby kontaktowe", kliknąć łącze "Edycja ról" dot. osoby kontaktowej.
- Na stronie szczegółów osoby kontaktowej, w sekcji powiązanych informacji "Podmioty", kliknąć łącze "Edycja ról" dot. podmiotu.

Na stronie "Role podmiotu" lub "Role osoby kontaktowej" zostaną wyświetlone dostępne i wybrane role osoby kontaktowej podmiotu.

- 2** Na stronie "Role podmiotu" lub "Role osoby kontaktowej", w sekcji "Dostępne", wybrać role osoby kontaktowej, a następnie użyć strzałki kierunkowej do przesuwania ról do sekcji "Wybrane".

- 3** Kolejność ról w sekcji "Wybrane" można zmieniać przy użyciu przycisków ze strzałkami w górę i w dół.

Rola na szczycie listy jest rolą główną.

4 Zapisać dokonane zmiany.

Śledzenie partnerów i konkurentów podmiotów

W aplikacji Oracle CRM On Demand są dostępne obszary, w których można śledzić informacje o partnerach lub konkurentach swoich podmiotów. Można na przykład śledzić współpracujące firmy (partnerów) dla "Podmiotu XYZ" lub konkurentów firmy (partnerów) dla "Podmiotu XYZ".

W tym celu należy najpierw powiązać podmiot działający jako partner lub konkurent z rekordem podmiotu. Można powiązać dowolną liczbę partnerów i konkurentów. Następnie trzeba dodać do strony edycji partnera lub konkurenta podmiotu informacje na temat partnera lub podmiotu, takie jak ich silne lub słabe strony.

UWAGA: Podczas dodawania partnera lub konkurenta wybranego podmiotu tworzony jest rekord wzajemny. Jeśli na przykład jako partner podmiotu "Podmiot XYZ" zostanie dodany "Podmiot 123", to "Podmiot 123" automatycznie pojawia się na liście partnerów podmiotu "Podmiot XYZ".

Informacje o przekształcaniu istniejących podmiotów w podmioty partnerskie znajdują się pod hasłem [Przekształcanie podmiotów w podmioty partnerskie](#) (na stronie 387).

Przed rozpoczęciem. Dla każdego partnera lub konkurenta, który ma być powiązany z podmiotem, musi zostać utworzony rekord podmiotu. Instrukcje dotyczące wybierania rekordów są dostępne pod hasłem [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42).

Jak śledzić informacje o partnerach i konkurentach podmiotów

1 Wybrać podmiot.

Instrukcje dotyczące wybierania podmiotów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

2 Na stronie "Szczegóły podmiotu" przewinąć do sekcji "Konkurenci podmiotu" lub "Partnerzy podmiotu" i wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby powiązać podmiot, nacisnąć przycisk "Dodaj".
- Aby zaktualizować informacje, kliknąć na łączu "Edytuj" wyświetlanym obok istniejącego partnera lub konkurenta.

3 Na stronach edycji partnera lub konkurenta podmiotu wprowadzić wymagane informacje.

W poniższej tabeli opisano niektóre pola, służące do śledzenia informacji dotyczących partnera lub konkurenta.

Pole	Komentarz
Partner podmiotu	Kliknąć na ikonie wyszukiwania i wybrać podmiot będący partnerem, którego informacje i powiązania mają być śledzone podczas prowadzenia działalności. Jest to pole wymagane.
Konkurent podmiotu	Kliknąć na ikonie wyszukiwania i wybrać podmiot będący konkurentem, którego informacje i powiązania mają być śledzone podczas prowadzenia działalności. Jest to pole wymagane.

Pole	Komentarz
Rola	Wybrać opcję określającą powiązanie między podmiotami. Jest to pole wymagane.
Rola drugiej strony	Wybrać opcję określającą powiązanie odwrotne między podmiotami. Jest to pole wymagane.
Data początkowa	Można użyć tego pola, aby zapisać datę początkową partnerstwa. Domyślnie jest to bieżąca data. Jest to pole wymagane.
Data końcowa	Można użyć tego pola, aby zapisać datę wygaśnięcia partnerstwa.
Główna osoba kontaktowa	Najważniejsza osoba kontaktowa w przypadku powiązania z partnerem lub konkurentem.

- 4 Zapisać rekord.

Śledzenie aktywów

Aby śledzić produkt sprzedany klientowi lub firmie, należy powiązać rekord produktu z podmiotem jako zasób.

Jak powiązać rekord produktu z podmiotem jako zasób

- 1 Wybrać podmiot.

Instrukcje dotyczące wybierania podmiotów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie "Szczegóły podmiotu" przewinąć do sekcji "Aktywa" i wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby utworzyć zasób, nacisnąć przycisk "Nowy".
Użytkownik tworzący zasób staje się domyślnie jego właścicielem.
- Aby zaktualizować informacje o zasobie, kliknąć na łączu "Edytuj" obok istniejącego zasobu.

- 3 Na stronie "Edycja zasobu" wprowadzić wymagane informacje.

UWAGA: W przypadku korzystania z branżowych wersji aplikacji Oracle CRM On Demand, zasoby mogą być wymieniane pod różnymi nagłówkami. Na przykład pod nagłówkiem Oracle CRM On Demand Automotive Edition zasoby są wymieniane jako *pojazdy*.

W poniższej tabeli są opisane niektóre pola śledzenia informacji o zasobach. W przypadku korzystania z branżowych wersji aplikacji Oracle CRM On Demand mogą być widoczne dodatkowe pola.

Pole	Opis
Zasób - informacje kluczowe	

Pole	Opis
Nazwa produktu	Produkt dostarczony do klienta. Po powiązaniu rekordu produktu pola te są kopiowane z definicji produktu: "Kategoria produktu", "Część #", "Typ" i "Status".
Cena zakupu	Cena zapłacona za produkt.
Ilość	Ilość zakupionych jednostek produktu.
Data wysyłki	Domyślnie jest to bieżąca data.
Kategoria produktu	Tylko do odczytu. Skopiowane z definicji produktu.
Nr katalogowy	Tylko do odczytu. Skopiowane z definicji produktu.
Typ	Tylko do odczytu. Skopiowane z definicji produktu.
Status operacyjny	Domyślnymi wartościami są "Nieaktywne", "Aktywne", "Bezczynne", "W górę", "Ograniczone użycie", "Obsługa", "W dół" i "Krytyczne - w dół".
Gwarancja	Okres obowiązywania gwarancji.
Kontrakt	Typ kontraktu, taki jak "Brąz", "Złoto", "Płatyna" i "Srebro".
Waluta	Waluta odnosząca się do "Ceny zakupu". Można wybrać inną walutę, aby przekształcić cenę na inną walutę, jeżeli administrator firmowy skonfigurował tę funkcję.
Data powiadomienia	<p>Data, która pojawia się w rekordzie zadania.</p> <p>W przypadku wprowadzenia "Daty powiadomienia" w rekordzie zasobu, zadanie jest tworzone przy zapisywaniu tego rekordu zasobu. Zadanie pojawia się jako "Zasób o nazwie <i>Nazwa</i> wymaga powiązania" na "Mojej stronie startowej", "Stronie startowej Podmiot" i w "Kalendarzu".</p> <p>WSKAZÓWKA: Ustawienie daty umożliwia określenie czasu dla przyszłych zadań dotyczących danego zasobu, takich jak powiadomienia o wygaśnięciu kontraktu czy gwarancji.</p> <p>UWAGA: Funkcja automatycznego tworzenia zadania jest aktywna tylko po wprowadzeniu daty powiadomienia w rekordzie zasobu, nie w rekordzie kontraktu.</p>
Informacje dodatkowe	
Opis	Dodatkowe informacje o zasobie. Limit 250 znaków.

Śledzenie przychodu na podstawie podmiotów

Przed rozpoczęciem. Ta funkcja jest właściwa dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Istnieje możliwość śledzenia informacji o przychodach osiąganych z poszczególnych podmiotów użytkownika, na podstawie których firma może prognozować przychód z podmiotu. W tym celu użytkownik musi dodać rekordy przychodów do podmiotów.

Dodanie rekordów przychodów do podmiotów umożliwia:

- Śledzenie produktów, kategorii produktów lub prognozowanych przychodów dla każdego podmiotu
- Oparcie prognoz firmy na przychodzie z podmiotu

Jeśli firma opiera prognozy na podmiotach, tylko rekordy spełniające poniższe kryteria są uwzględniane w prognozie:

- Rekord przychodu z podmiotu musi mieć status "Otwarte", "Oczekujące" lub "Zamknięte".
- Rekord przychodu z podmiotu musi mieć zaznaczone pole "Prognoza".
- Rekord przychodu nie może być powiązany z możliwością.

Przed rozpoczęciem. Należy uzyskać od firmy informację, jaka metoda prognozowania ma być stosowana. Prognozowanie przychodów może dotyczyć dowolnego z następujących elementów: przychodu z możliwości, ilości produktu możliwości i przychodu z produktu możliwości, przychodu z podmiotu lub przychodu z osoby kontaktowej. Od stosowanej w firmie metody prognozowania zależy, które pola muszą być wypełniane podczas dodawania rekordów przychodów do podmiotów.

Jak dodać przychód do podmiotów

- 1 Wybrać podmiot.

Instrukcje dotyczące wybierania podmiotów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie szczegółów podmiotu przejść do sekcji "Przychody" i wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby dodać rekord przychodu, kliknąć na łączu "Dodaj".
- Aby zaktualizować informacje o przychodzie, kliknąć na łączu "Edytuj" wyświetlanym obok istniejącego rekordu przychodu.

- 3 Na stronie "Edycja przychodu" wypełnić odpowiednie pola.

UWAGA: Jeśli przychód z podmiotu nie jest wykorzystywany w prognozach firmy, najlepiej pozostawić puste pole wyboru "Prognoza" na stronie "Przychód".

- 4 Zapisać rekord.

Pola przychodu

W poniższej tabeli opisano pola dotyczące przychodu. Administrator firmy może dodawać i kasować pola oraz zmieniać ich nazwy, aby pola widoczne na ekranie różniły się od wymienionych w tej tabeli.

UWAGA: Prognozowanie przychodów z podmiotów i osób kontaktowych wymaga włączenia funkcji prognoz zarówno dla podmiotów, jak i osób kontaktowych. Konieczne jest skonfigurowanie tej funkcji dla firmy. Dodatkowych informacji może udzielić administrator firmy.

OSTRZEŻENIE: Jeśli prognozy firmy są oparte na przychodach z podmiotów lub osób kontaktowych, wprowadzane przez użytkownika informacje o przychodach mogą mieć wpływ na obliczenia.

Pole	Opis
Produkt - informacje kluczowe	
Data rozpoczęcia/zamknięcia	<p>Dla podmiotu lub osoby kontaktowej — data zamknięcia oczekiwanego przychodu. Dla przychodu cyklicznego — data rozpoczęcia. W przypadku przychodu cyklicznego z datą zamknięcia kończącą ostatni dzień miesiąca i datą rozpoczęcia w środku miesiąca należy dodać jeden rekord na pełną cenę cykliczną i drugi na zamówienie proporcjonalne.</p> <p>Na przykład: Dostawa artykułów jednorazowego użytku dla firmy lub klienta rozpoczyna się 15 maja. Następne dostawy tych artykułów, o wartości po 500 USD każda, będą następowały w końcu każdego miesiąca, aż do końca roku.</p> <p>Dla zamówienia w środku miesiąca należy dodać rekord z następującymi wartościami: Przychód = 250 USD Ilość = 1</p> <p>Dla zamówienia cyklicznego należy dodać drugi rekord z następującymi wartościami: Przychód = 500 USD Ilość = 1 Częstotliwość = Co miesiąc Liczba okresów = 7 (od czerwca do grudnia).</p>
Nazwa produktu	Mogą być wybierane tylko produkty oznaczone jako "Zamawialne" przez administratora firmy.
Kategoria produktu	Kategoria produktu.
Nr katalogowy	Numer przenoszony wraz z definicją produktu. Tylko do odczytu.
Prognoza	Wskaźnik uwzględniania tego produktu w podsumowaniach prognoz.
Typ	<p>Wartości domyślne to: "Rzeczywiste", "Wysłane", "Zafakturowane", "Zaksięgowane", "Planowane" i "Norma".</p> <p>UWAGA: Ustawiony typ dotyczy rekordu przychodu. Na tej stronie może być wyświetlane również pole innego typu (pole tylko do odczytu), wypełniane informacjami o produkcie.</p>
Status	<p>Jeśli firma oblicza prognozy dotyczące podmiotów lub osób kontaktowych, użytkownik musi ustawić status "Otwarte", "Oczekujące" lub "Zamknięte" dla rekordu, który ma być uwzględniony w prognozach.</p> <p>UWAGA: Ustawiony status dotyczy rekordu przychodu. Na tej stronie może być wyświetlane również pole innego statusu (pole tylko do odczytu), wypełniane informacjami o produkcie.</p>

Pole	Opis
Ilość	Liczba jednostek zamawianych przez klienta. Dla produktu powtarzanego należy podać ilość produktów w powtarzanym okresie. Na przykład, jeśli każdego miesiąca jest wysyłanych 10 wkładów do drukarek, to należy tu wpisać 10.
Przychód	<p>Iloczyn ilości i ceny. Przychód nie może być zastępowany. Jeśli zaznaczone jest pole wyboru "Prognoza", ta kwota przychodu jest uwzględniana w prognozach podsumowań obliczanych w firmie.</p> <p>WSKAZÓWKA: Aby prognozować określoną wartość przychodu, niezależnego od produktu lub kategorii produktu, należy ustawić ilość 1 i cenę równą wartości przychodu.</p>
Opis	Dodatkowe informacje o produkcie. Limit 16 350 znaków.
Przychody cykliczne - informacje	
Częstotliwość	<p>Wskazuje częstotliwość produktu cyklicznego.</p> <p>Termin <i>co dwa tygodnie</i> oznacza raz na dwa tygodnie.</p> <p>Wypełniając to pole, trzeba także wypełnić pole "Liczba okresów".</p>
Liczba okresów	<p>Liczba okresów produktu cyklicznego. Powtarzany przychód może obejmować maksymalnie 260 okresów. Długość czasu obejmuje łączną liczbę okresów, różną w zależności od wybranej częstotliwości (w polu "Częstotliwość"). Na przykład, jeśli powtarzany przychód jest przychodem cotygodniowym, to można śledzić przychód przez maksymalnie pięć lat.</p> <p>UWAGA: Wypełniając to pole, trzeba także wypełnić pole "Częstotliwość".</p>
Informacje dodatkowe	
Właściciel	<p>Osoba przydzielona do tego rekordu przychodu. Na ogół właściciel może aktualizować szczegóły rekordu oraz kasować rekord. Poziomy dostępu można jednak dostosować w celu ograniczenia lub poszerzenia praw dostępu użytkownika.</p> <p>Wartość ta ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit informacyjny").</p> <p>Każdy z rekordów ma tylko jednego właściciela. Rekordy podmiotów, osób kontaktowych i możliwości mogą być jednak współużytkowane z innymi użytkownikami. Instrukcje są zawarte pod hasłem Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 101).</p>

Analiza efektywności podmiotu

W sekcji "Analiza podmiotów" na stronie startowej "Podmiot" dostępne są analizy rozkładu podmiotów i zrealizowanych przychodów. Można tu zidentyfikować najbardziej i najmniej efektywnych klientów, a także nowe segmenty rynku.

W tej sekcji strony startowej "Podmiot" można umieścić wskaźnik myszy na wykresie w celu wyświetlenia określonych informacji, kliknąć na segmencie w celu przejrzenia szczegółowego raportu lub — korzystając z rozwijanych list — zmienić kategorie w celu przyjrzenia się tym samym danym z innej perspektywy.

Pola podmiotu

Strona "Podmiot - edycja" umożliwia dodanie podmiotu lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego podmiotu. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla podmiotu.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące podmiotu można także edytować na stronach "Lista podmiotów" i "Szczegóły podmiotu". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji na listach rozwijanych. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Rekordy podmiotu mają zasadniczy wpływ na zarządzanie danymi i ich wyświetlanie. Dlatego należy wprowadzać możliwie dużo danych dotyczących podmiotu. Niektóre z tych danych, takie jak "Region" czy "Branża", mogą być używane w raportach do klasyfikowania informacji. Podobnie, jeśli rekord — na przykład rekord możliwości — zostanie powiązany z rekordem podmiotu, w którym są wypełnione pola "Region" i "Branża", to będzie można klasyfikować możliwości według tych wartości.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Podmiot - informacje kluczowe	
Nazwa podmiotu	Nazwa podmiotu. Aby uniknąć powstawania zduplikowanych rekordów, należy przestrzegać obowiązującej w firmie konwencji nadawania nazw, zwłaszcza w zakresie stosowania skrótów, używania wielkich liter itd.
Lokalizacja	Typ obiektu wykorzystywanego w tym miejscu przez podmiot, na przykład "Centrala".
Podmiot nadrzędny	Przedsiębiorstwo, którego firmą zależną jest dany podmiot.
Serwis internetowy	Adres URL internetowego serwisu podmiotu.
Podmiot - informacje handlowe	

Pole	Opis
Typ podmiotu	<p>Powiązanie podmiotu z firmą bieżącego użytkownika, na przykład: "Potencjalny klient", "Klient", "Partner" lub "Konkurent".</p> <p>Uwaga: Podmioty określone jak "Partner" lub "Konkurent" pojawiają się na listach "Wszystkie podmioty partnerskie" lub "Wszystkie podmioty konkurencyjne" dostępnych ze strony startowej "Podmiot".</p> <p>Podmioty te są także dołączane do listy podmiotów, które można wiązać z innymi podmiotami lub możliwościami ze strony szczegółów podmiotu lub szczegółów możliwości. W tym miejscu można dokładnie zdefiniować rolę, jaką podmiot odgrywa (taką jak "Odsprzedażca", "Dostawca" lub "Partner") i śledzić informacje o partnerach i konkurentach dla każdego podmiotu bądź każdej możliwości.</p>
Priorytet	Priorytet podmiotu, na przykład: Wysoki, Średni lub Niski.
Branża	<p>Typ branży podmiotu, na przykład: Produkcja, Zaawansowane technologie, Usługi finansowe, Sprzedaż detaliczna, Motoryzacja, Farmaceutyka, Telekomunikacja, Energetyka, Usługi lub Inne.</p> <p>Chcąc wyświetlać w raporcie informacje np. dotyczące możliwości według branży, należy wybrać dla podmiotu branżę, a następnie powiązać rekord możliwości z rekordem podmiotu.</p>
Spółka akcyjna	Sygnalizacja, że firma jest spółką akcyjną.
Region	Region, do którego podmiot jest zaliczany w firmie bieżącego użytkownika. Chcąc wyświetlać w raporcie informacje np. dotyczące możliwości według regionu, należy wybrać dla podmiotu region, a następnie powiązać rekord możliwości z rekordem podmiotu.
Status	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Data ostatniej wizyty	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
HIN	Kod HIN (Health Industry Number). Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Typ wpływów	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Częstotliwość wizyt	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Kampania źródłowa	Kampania, w której wyniku ten podmiot został wygenerowany. Jeśli podmiot został utworzony wskutek przetworzenia namiaru, pole to jest automatycznie wypełniane zawartością pola "Kampania" z rekordu namiaru. Jeśli podmiot jest tworzony przez użytkownika, użytkownik może samodzielnie wprowadzić dane w tym polu.
Roczne przychody	Kwota przychodów rocznych firmy.
Segment rynku	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Pole	Opis
Potencjał rynkowy	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Przychód OPR	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Udział w rynku	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Odniesienie	Sygnalizacja, że podmiot może być używany jako punkt odniesienia dla potencjalnych klientów lub w kontaktach przedstawicieli handlowych.
Odniesienie od	Data określająca, kiedy podmiot stał się punktem odniesienia.
Partner podmiotu	Sygnalizacja, że jest to podmiot partnerski.
Liczba lekarzy	Liczba lekarzy pracujących w zakładzie opieki zdrowotnej, takim jak szpital czy klinika. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Trasa	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Informacje dodatkowe	
Adresy płatnika i odbiorcy	<p>Wybór kraju decyduje o etykietach pozostałych pól adresowych, zgodnie z konwencją adresową w danym kraju. W celu dostosowania nazw pól może nastąpić odświeżenie strony.</p> <p>Jeśli użytkownik doda osobę kontaktową i powiąże ją z tym podmiotem, to adres płatnika zostanie skopiowany z rekordu podmiotu do sekcji adresu podmiotu tej osoby kontaktowej.</p> <p>UWAGA: Jeżeli w firmie zostaną skonfigurowane współużytkowane adresy, adresy płatnika i odbiorcy będą miały status "tylko do odczytu", a pola adresu ulegną zmianie tak, aby spełniać wymagania dotyczące adresów współużytkowanych. Więcej informacji na temat adresów współużytkowanych można znaleźć pod hasłem Adresy.</p>
Właściciel	<p>Alias właściciela rekordu podmiotu.</p> <p>Zwykle właściciel rekordu może go zaktualizować, przekazać rekord innemu właścicielowi oraz skasować go. Jednak administrator firmy może zmienić poziomy dostępu, ograniczając lub rozszerzając prawa dostępu użytkownika. Aby zmienić przydział własności rekordu podmiotu, użytkownik musi posiadać uprawnienia dostępu typu "Odczyt/edycja" w odniesieniu do rekordu.</p> <p>UWAGA: Jeśli w firmie jest włączone grupowe prawo własności i nowy właściciel podmiotu jest członkiem innej grupy, nastąpi automatyczna zmiana członków grupy.</p> <p>Wartość w polu "Właściciel" ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika.</p> <p>Rekordy podmiotu mogą być współużytkowane z innymi użytkownikami przy użyciu strony "Podmiot - zespół". Więcej informacji na temat współużytkowania rekordów z innymi użytkownikami można znaleźć pod hasłem Współużytkowanie rekordów</p>

Pole	Opis
	<p>(zespoły) (na stronie 101).</p> <p>Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 39).</p>
Zmiana przydziału podmiotu	<p>Sygnalizuje, że powinna nastąpić zmiana przydziału tego podmiotu. Jeśli administrator firmy skonfigurował reguły przydziału podmiotów, wskutek zaznaczenia tego pola wyboru następuje uaktywnienie menedżera przydziału w aplikacji Oracle CRM On Demand i ponowne przetworzenie podmiotu, tak aby jego przydział nastąpił zgodnie z obowiązującymi regułami. Menedżer przydziałów może zmieniać przydział rekordów wyłącznie w przypadku użytkowników. Zmiana przydziału rekordu jest możliwa wyłącznie w przypadku, gdy dany typ rekordu został skonfigurowany w trybie użytkownika lub mieszanym dotyczącym własności rekordu. Menedżer przydziałów nie może zmienić przydziału rekordów, jeżeli dany typ rekordu został skonfigurowany w trybie rejestru. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 39).</p> <p>UWAGA: Czas przetwarzania potrzebny do zmiany przydziału rekordów jest różny w zależności od złożoności reguł przydziału, liczby rekordów, których przydział jest zmieniany, oraz od bieżącego obciążenia systemu. W przypadku podmiotów na czas przetwarzania ma również wpływ liczba członków zespołu oraz liczba osób kontaktowych i możliwości powiązanych z rekordem. Nazwa właściciela ulega zmianie z chwilą zmiany przydziału rekordu.</p>
Terytorium	Terytorium, do którego ten podmiot należy.
Opis	Dodatkowe informacje o podmiocie. Limit 16 350 znaków.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- [Zarządzanie podmiotami](#) (na stronie 210)

Osoby kontaktowe

Użyć strony "Osoba kontaktowa" do utworzenia, zaktualizowania i śledzenia osób kontaktowych. *Osoby kontaktowe* są osobami, z którymi firma aktualnie prowadzi interesy lub ma zamiar prowadzić w przyszłości. Osoby te mogą być pracownikami innych firm, niezależnymi konsultantami, dostawcami lub osobistymi znajomymi. Osoba kontaktowa jest powiązana głównie z podmiotem i często rekord podmiotu zawiera łączy do informacji o kilku różnych osobach kontaktowych w firmie.

W aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition osoba kontaktowa jest często definiowana jako klient, aby zapewnić działanie funkcji aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Wyznaczenie osoby kontaktowej jako klienta wskazuje, że jest to osoba kontaktowa, z którą firma utrzymuje relację długookresową. Dzięki temu można monitorować zmiany w sytuacji klienta i identyfikować możliwości sprzedaży typu "Cross sell" dotyczącej dodatkowych produktów.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

■ [Zarządzanie osobami kontaktowymi](#) (na stronie 234)

Praca ze stroną startową "Osoby kontaktowe"

Strona startowa "Osoby kontaktowe" stanowi punkt wyjścia do zarządzania osobami kontaktowymi.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Osoby kontaktowe". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie osoby kontaktowej

Osobę kontaktową tworzy się, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Moje ostatnio wyświetlane osoby kontaktowe". Więcej informacji jest dostępnych pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola osoby kontaktowej](#) (na stronie 245).

Praca z listami osób kontaktowych

W sekcji "Listy osób kontaktowych" wyświetlana jest pewna liczba filtrowanych list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano standardowe listy osób kontaktowych.

Lista osób kontaktowych	Filtry
Wszystkie osoby kontaktowe	Brak filtra. Na tej liście wyświetlane są wszystkie rekordy widoczne dla bieżącego użytkownika, bez względu na ich właściciela.
Wszystkie osoby kontaktowe klienta	Osoby kontaktowe, w przypadku których w polu "Typ" wybrano wartość "Klient".
Moje osoby kontaktowe	Osoby kontaktowe, w przypadku których w polu "Właściciel" widnieje nazwa bieżącego użytkownika.
Moje ostatnio utworzone osoby	Osoby kontaktowe, w przypadku których w polu "Właściciel" widnieje nazwa bieżącego użytkownika,

Lista osób kontaktowych	Filtry
kontaktowe	posortowane według daty utworzenia.
Moje ostatnio zmodyfikowane osoby kontaktowe	Osoby kontaktowe, w przypadku których w polu "Właściciel" widnieje nazwa bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.
Ostatnio utworzone osoby kontaktowe	Wszystkie osoby kontaktowe, posortowane według daty utworzenia
Ostatnio zmodyfikowane osoby kontaktowe	Wszystkie osoby kontaktowe, posortowane według daty modyfikacji

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio wyświetlanych osób kontaktowych

W sekcji "Ostatnio wyświetlane osoby kontaktowe" widoczne są osoby kontaktowe, które były ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Praca z zadaniami dotyczącymi osób kontaktowych

W sekcji "Moje otwarte zadania dotyczące osób kontaktowych" wyświetlane są przypisane do użytkownika zadania, posortowane według terminu realizacji i priorytetu. Termin i priorytet ustalane są przez użytkownika lub jego kierownika. O priorytecie zadania ("1 - wysoki", "2 - średni" lub "3 - niski" informują symbole strzałek: strzałka w górę to priorytet wysoki, brak strzałki to priorytet średni, a strzałka w dół to priorytet niski.

UWAGA: Jeśli administrator firmy zmienił wartości domyślne dla pola "Priorytet", to strzałki mogą nie być wyświetlane w polu "Priorytet" na listach zadań.

- Aby przejrzeć zadanie, należy kliknąć na łączu "Temat".
- Aby przejrzeć dane osoby kontaktowej, z którą zadanie jest powiązane, należy kliknąć jej nazwę.
- Aby rozwinąć listę zadań, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Używanie raportów do analizowania osób kontaktowych

Na stronie startowej "Osoby kontaktowe" może być widoczna co najmniej jedna sekcja raportu (administrator firmy może określić, które sekcje raportu są wyświetlane na stronie). W standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlana jest sekcja "Analiza osób kontaktowych wg podmiotu", która umożliwia analizę osób kontaktowych według kryteriów związanych z podmiotem, takich jak region, województwo/gmina czy

branża. Informacje o korzystaniu z sekcji "Analiza osób kontaktowych wg podmiotu" znajdują się pod hasłem [Analizowanie osób kontaktowych](#) (zob. "Analiza osób kontaktowych" na stronie 243).

Dodawanie sekcji do strony startowej "Osoby kontaktowe"

Jeśli przypisana użytkownikowi rola zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Osoby kontaktowe" może on dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji, zależnie od tego, które sekcje udostępnił do wyświetlenia administrator.

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Osoby kontaktowe"

- 1 Na stronie startowej "Osoby kontaktowe" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Osoby kontaktowe" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie osobami kontaktowymi

Zarządzać osobami kontaktowymi można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Importowanie osób kontaktowych](#) (na stronie 235)
- [Wiązanie osób kontaktowych z więcej niż jednym podmiotem](#) (na stronie 239)
- [Śledzenie relacji między osobami kontaktowymi](#) (na stronie 240)
- [Śledzenie relacji między podmiotami i osobami kontaktowymi](#) (na stronie 219)
- [Śledzenie przychodu na podstawie osób kontaktowych](#) (na stronie 241)
UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.
- [Dodawanie rekomendacji](#) (na stronie 242)
UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.
- [Śledzenie zainteresowań osoby kontaktowej](#) (na stronie 243)
UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.
- [Analiza osób kontaktowych](#) (na stronie 243)
- [Śledzenie optymalnej pory do nawiązywania rozmów](#) (na stronie 243)
UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.
- [Dodawanie licencji stanowych osób kontaktowych](#) (na stronie 244)

UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

- Śledzenie wizyt (wizyt handlowych) u klientów (zob. "Śledzenie wizyt (rozmów handlowych) u klientów" na stronie 151)

UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 42)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 71)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 73)
- Praca z listami (na stronie 83)
- Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 101)
- Korzystanie ze skryptów oceny (zob. "Korzystanie ze skryptów ocen" na stronie 119)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Importowanie osób kontaktowych

Użytkownik bez uprawnień administratora może zaimportować jednorazowo do aplikacji Oracle CRM On Demand do 2000 osób kontaktowych z pliku rozdzielanego przecinkami (.csv).

Podczas importowania osób kontaktowych określa się, w jaki sposób aplikacja Oracle CRM On Demand ma traktować zduplikowane rekordy.

Na stronie "Narzędzia importu i eksportu" są dostępne różne narzędzia, stanowiące rozszerzenie programów wspomagających import i eksport w aplikacji Oracle CRM On Demand:

- **Asystent importu.** Więcej informacji znajduje się pod hasłem Asystent importu.
- **Oracle Data Loader On Demand.** Więcej informacji znajduje się pod hasłem Narzędzie klienta Oracle Data Loader On Demand.
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Więcej informacji znajduje się pod hasłem Narzędzie klienta Oracle Migration Tool On Demand.
- **Usługi internetowe Oracle.** Więcej informacji znajduje się pod hasłem Integracja usług internetowych.

Więcej informacji o wybieraniu odpowiedniej metody importu jest dostępnych w dokumencie 1089184.1 (ID artykułu) w usłudze My Oracle Support. Więcej informacji o importowaniu i eksportowaniu w aplikacji Oracle CRM On Demand znajduje się pod hasłem Narzędzia importu i eksportu.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą importować jednorazowo do 30 000 rekordów osób kontaktowych, przy maksymalnej wielkości pliku 20 MB.

Przed rozpoczęciem. Jeśli w firmie osoby kontaktowe importuje kilka osób, należy skoordynować ich działania w celu zminimalizowania duplikowania rekordów. Ponadto trzeba odpowiednio przygotować plik do importu, tak aby obejmował wszystkie potrzebne dane.

OSTRZEŻENIE: Nie można cofnąć importu rekordów ani nie można ich masowo kasować. Dlatego, w celu uniknięcia późniejszego czyszczenia danych, dobrze jest przećwiczyć procedurę importu z plikiem 5-10 rekordów. Jeśli firma importuje duże liczby rekordów, można wziąć udział w sesji szkoleniowej dotyczącej importowania danych. Więcej informacji o tych zasobach można uzyskać, klikając łącze "Szkolenia i asysta", dostępne w górnej części każdej strony w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Jak zimportować osoby kontaktowe

- 1** Kliknąć na karcie "Osoby kontaktowe".
- 2** Na pasku tytułu "Ostatnio zmodyfikowane osoby kontaktowe" nacisnąć przycisk "Importuj".

UWAGA: Jeśli sekcja "Ostatnio zmodyfikowane osoby kontaktowe" nie jest widoczna na stronie startowej "Osoby kontaktowe", należy kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać sekcję "Ostatnio zmodyfikowane osoby kontaktowe" do układu swojej strony.
- 3** Na stronie "Dane i narzędzia integracji", w sekcji "Narzędzia importu i eksportu — osobiste" nacisnąć przycisk "Importuj osoby kontaktowe".

Zostanie uruchomiony asystent importu.
- 4** W kroku 1 asystenta importu:
 - a** Wybrać, w jaki sposób asystent importu ma rozpoznawać zgodne rekordy.

Asystent importu korzysta z zewnętrznego unikatowego ID będącego polem unikatowego ID zewnętrznego importowanego z innego systemu. Asystent importu korzysta także z pól predefiniowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Informacje o definiowaniu zduplikowanych rekordów są dostępne pod hasłem Duplikaty rekordów i identyfikatory zewnętrzne — informacje podstawowe.
 - b** Wybrać czynność, którą ma wykonać asystent importu, gdy w aplikacji Oracle CRM On Demand znaleziony zostanie zduplikowany unikatowy identyfikator rekordu. Można wybrać: nieimportowanie zduplikowanych rekordów, zastępowanie istniejących rekordów lub tworzenie dodatkowych rekordów.
 - c** Wybrać czynność, którą ma wykonać asystent importu, gdy unikatowy identyfikator importowanego rekordu nie jest zgodny z rekordem już istniejącym w aplikacji Oracle CRM On Demand.

UWAGA: Jeśli w poprzednim punkcie zostały wybrane opcje "Zastępuj rekordy" i "Nie twórz nowego rekordu", rekord będzie aktualizowany.
 - d** Ustalić, czy asystent importu powinien utworzyć w pliku danych nowy rekord dla brakujących powiązań (powiązanych rekordów).
 - e** Wybrać format daty/godziny używany w pliku CSV.

Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Wskazówki dotyczące typów pól przy importowaniu danych.

- f** Upewnić się, że wybrano kodowanie pliku o wartości "Zachodnioeuropejskie".

UWAGA: Tego ustawienia nie należy zmieniać, jeśli nie ma się pewności, że jest używana inna metoda kodowania. Domyślne ustawienie "Zachodnioeuropejskie" ma zastosowanie w większości systemów kodowania w krajach Europy i Ameryki Północnej.

- g** Wybrać typ ogranicznika pól używany w pliku CSV: przecinek lub średnik.

- h** Z menu "Rejestrowanie błędów" wybrać elementy, które będą rejestrowane przez aplikację Oracle CRM On Demand: wszystkie komunikaty, błędy i ostrzeżenia lub tylko błędy.

- i** Wybrać plik CSV, którego dane mają zostać zaimportowane.

5 W kroku 2 asystenta importu:

- a** Postępować, jeśli trzeba, zgodnie z instrukcjami sprawdzania poprawności pliku.

- b** Wybrać plik odwzorowania pól, jeśli jest dostępny.

Pliki odwzorowania pól (.map) zawierają pary pól, składające się z pola z pliku CSV i istniejącego pola Oracle CRM On Demand. Po przeprowadzeniu importu system przysła wiadomość e-mail zawierającą plik .map z najnowszym schematem odwzorowania. Plik ten należy zapisać w swoim komputerze w celu użycia podczas następnych operacji importu.

6 W kroku 3 asystenta importu odwzorować pola z pliku na pola z aplikacji Oracle CRM On Demand. Należy przynajmniej odwzorować wszystkie wymagane pola na nagłówki kolumn w pliku CSV.

Nagłówki kolumn z pliku CSV importu zostają wyszczególnione przez asystenta importu obok listy przedstawiającej wszystkie pola z danego obszaru w aplikacji Oracle CRM On Demand, w tym dodane pola niestandardowe.

Jeśli na rozwijanej liście nie ma potrzebnego pola adresu, wybrać właściwe z pokazywanych w tej tabeli.

Aby filtrować listę na podstawie tego pola	Wybrać to pole z rozwijanej listy
Ulica i nr domu Adres (1) Chome (Jap)	Numer/ulica
Ku (Jap)	Adres (2)
Piętro Dystrykt	Adres (3)
Shi/Gun (Jap)	Miasto
Osiedle/odcinek Kod CEDEX Adres (4) URB Okręg	Skrzynka pocztowa/kod sortowania

Aby filtrować listę na podstawie tego pola	Wybrać to pole z rozwijanej listy
Stan (MEX) Stan (BRA) Parafia Część terytorium Wyspa Prefektura Region Emirat Obwód	Gmina
Kod wyspy Skrzynka pocztowa Kod pocztowy	Kod pocztowy

Jeśli został wybrany plik .map, trzeba sprawdzić, czy pola są w nim poprawnie odwzorowywane. Niestandardowe pola, które zostały utworzone po ostatniej operacji importu, mogą wymagać odwzorowania.

Informacje o identyfikatorach zewnętrznych są dostępne pod hasłem Duplikaty rekordów i identyfikatory zewnętrzne — informacje podstawowe.

OSTRZEŻENIE: Jeśli do importu został wybrany niewłaściwy plik, należy w celu zmiany wyboru nacisnąć przycisk "Anuluj". Użycie w tym momencie przycisku "Wstecz" nie spowoduje wyczyszczenia pamięci podręcznej, wskutek czego pierwotnie wybrany plik pojawi się na etapie odwzorowywania pól.

OSTRZEŻENIE: "Unikatowy zewnętrzny ID" i "ID zewnętrzny kierownika" są polami klucza używanymi do wiązania osób kontaktowych z rekordami ich kierowników. Jeśli te pola nie zostaną odwzorowane, rekord kierownika (Manager) zostanie powiązany z osobami kontaktowymi za pomocą pól "Nazwisko osoby kontaktowej" i "Kierownik". W takiej sytuacji dla rekordów z pliku danych będzie stosowane bardziej surowe porządkowanie zależności.

- 7 W kroku 4 asystenta importu w razie konieczności postępować zgodnie z wyświetlanymi instrukcjami.
- 8 W kroku 5 asystenta importu nacisnąć przycisk "Zakończ".

Jak wyświetlić kolejkę swoich zleceń importu

- 1 Kliknąć na karcie "Osoby kontaktowe".
- 2 Na pasku tytułu "Ostatnio zmodyfikowane osoby kontaktowe" nacisnąć przycisk "Importuj".
- 3 Na stronie "Dane i narzędzia integracji" kliknąć na łączy "Kolejka zleceń importu".

Zostaje wyświetlona strona "Kolejka zleceń importu" z informacji o zleceniach bieżącego użytkownika, w tym przewidywany czas ukończenia.

W poniższej tabeli opisano status importu.

Status	Opis

Status	Opis
Ukończono	Import został ukończony bez żadnych błędów.
Ukończono z błędami	Import został ukończony, lecz przy niektórych rekordach wystąpiły błędy.
Niepowodzenie	Import został ukończony, lecz nie zaimportowano żadnego z rekordów.
Błąd	Import nie został ukończony, ponieważ wystąpił błąd.

W poniższej tabeli opisano informacje dotyczące importu rekordów.

Informacje dotyczące importu rekordów	Opis
Liczba przesłanych	Liczba rekordów zawartych w pliku CSV.
Liczba przetworzonych	Liczba rekordów, które silnik importu już przetworzył. Pole to jest odświeżane co 20 sekund albo zgodnie z ustawieniami procesu systemowego.
Liczba pomyślnie zaimportowanych	Liczba rekordów, które zostały zaimportowane bez żadnych problemów.
Liczba częściowo zaimportowanych	Liczba rekordów, które zostały zaimportowane. Nie zaimportowano wszystkich rekordów.
Liczba niezaimportowanych	Liczba rekordów, które nie zostały zaimportowane.

Wiązanie osób kontaktowych z więcej niż jednym podmiotem

Można powiązać osobę kontaktową z kilkoma podmiotami. W tym celu rola użytkownika i jego ustawienia muszą być następujące:

- Administrator firmy musi włączyć w roli danego użytkownika uprawnienia do zarządzania rozszerzonymi osobami kontaktowymi i dostępem do relacji podmiotu.
- Układ strony "Szczegóły osoby kontaktowej" musi obejmować informacje dotyczące podmiotów. Informacje na temat zmieniania układu strony są dostępne pod hasłem [Zmienianie układu swojej strony szczegółów](#) (na stronie 742).

Więcej informacji na temat wiązania rekordów jest dostępnych pod hasłem [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73).

Śledzenie relacji między osobami kontaktowymi

Śledzenie relacji między osobami kontaktowymi wymaga przechowywania informacji na stronach "Osoba kontaktowa - powiązanie". Umożliwia to na przykład śledzenie relacji wpływu, jak relacje osobiste, relacje handlowe i kontrahenci dla danej osoby kontaktowej.

W tym celu należy najpierw powiązać osobę kontaktową, której relacje mają być śledzone, z tym rekordem osoby kontaktowej. (Można powiązać dowolną liczbę osób kontaktowych). Następnie zdefiniować relację i inne wymagane informacje.

UWAGA: Funkcja śledzenia relacji nie jest częścią standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand, może więc nie być dostępna w firmie użytkownika.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą tworzyć pola niestandardowe w celu przechowywania dodatkowych informacji dotyczących relacji między osobami kontaktowymi oraz dodawać te pola do układu strony edycji tego rodzaju relacji. Użytkownicy posiadający dostęp do rekordu relacji osoby kontaktowej będą później mogli przeglądać i aktualizować informacje w polach niestandardowych.

Przed rozpoczęciem. Dla każdej osoby, która ma być powiązana z osobą kontaktową, musi być utworzony rekord osoby kontaktowej.

Jak śledzić relacje między osobami kontaktowymi

1 Wybrać osobę kontaktową.

Instrukcje dotyczące wybierania osób kontaktowych są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

2 Na stronie szczegółów osoby kontaktowej przejść do sekcji "Osoba kontaktowa - powiązania" i wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby powiązać osobę kontaktową, nacisnąć przycisk "Dodaj".
- Aby zaktualizować informacje, kliknąć na łączu "Edytuj" właściwym dla istniejącego powiązania osoby kontaktowej.

3 Na stronie edycji powiązań osoby kontaktowej wprowadzić wymagane informacje.

W poniższej tabeli opisano niektóre pola służące do śledzenia relacji między osobami kontaktowymi.

Pole	Komentarz
Powiązana osoba kontaktowa	Kliknąć na ikonie wyszukiwania i wybrać osobę kontaktową, dla której użytkownik chce śledzić relacje i informacje. Jest to pole wymagane.
Rola	Wybrać opcję, która definiuje relację między osobami kontaktowymi. Jest to pole wymagane. Wartości domyślne są następujące: "Brak określonych", "Dziecko", "Prawnik", "Współmałżonek", "Księgowy", "Asystent", "Inwestor", "Bankowiec", "Wcześn. wspólne zamieszkanie z", "Podwładny", "Przełożony", "Znane powiązania", "Konkurent",

Pole	Komentarz
	"Krewny" lub "Agent". Administrator firmy może zmieniać wartości na tej liście rozwijanej oraz dodawać do niej inne wartości.
Rola drugiej strony	Wybrać opcję, która definiuje odwrotną relację między osobami kontaktowymi. Jest to pole wymagane. Wartości domyślne są następujące: "Brak określonych", "Dziecko", "Prawnik", "Współmałżonek", "Księgowy", "Asystent", "Inwestor", "Bankowiec", "Wcześn. wspólne zamieszkanie z", "Podwładny", "Przełożony", "Znane powiązania", "Konkurent", "Krewny" lub "Agent". Administrator firmy może zmieniać wartości na tej liście rozwijanej oraz dodawać do niej inne wartości.
Data rozpoczęcia	Domyślnie jest to data bieżąca. Tego pola można użyć w celu zarejestrowania daty nawiązania relacji między osobami kontaktowymi.
Data zakończenia	Tego pola można użyć w celu zarejestrowania daty wygaśnięcia relacji między osobami kontaktowymi.

Śledzenie przychodu na podstawie osób kontaktowych

Śledzenie informacji o przychodach dotyczących poszczególnych osób kontaktowych umożliwia firmie opieranie prognoz na przychodach z osób kontaktowych. W tym celu należy dodać do osób kontaktowych rekordy przychodów.

UWAGA: Funkcja śledzenia przychodu nie jest częścią standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand, może więc nie być dostępna w firmie użytkownika.

Dodanie rekordów przychodów do osób kontaktowych umożliwia:

- śledzenie produktów, kategorii produktów lub przychodów prognozowanych dla poszczególnych osób kontaktowych;
- oparcie prognoz firmy na przychodach z osób kontaktowych.

Jeśli firma opiera swoje przychody na osobach kontaktowych, w prognozie zostaną uwzględnione tylko rekordy spełniające następujące kryteria:

- Rekord przychodu osoby kontaktowej musi mieć status "Otwarte", "Oczekujące" lub "Zamknięte".
- Rekord przychodu osoby kontaktowej musi mieć zaznaczone pole "Prognoza".
- Rekord przychodu nie może być powiązany z możliwością.

Przed rozpoczęciem. Należy uzyskać od firmy informację, jaka metoda prognozowania ma być stosowana. Firmy mogą opierać prognozę przychodów na przychodach z możliwości, produktów możliwości, podmiotów lub osób kontaktowych albo ilości produktów, ale musi zawsze wybrać tylko jedną z tych opcji. Metoda prognozowania firmy decyduje o tym, które pole należy wypełnić, dodając rekordy przychodów do osoby kontaktowej.

Jak dodać przychód do osoby kontaktowej

- 1 Wybrać osobę kontaktową.

Instrukcje dotyczące wybierania osób kontaktowych są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie szczegółów osoby kontaktowej przejść do sekcji "Przychody" i wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby powiązać rekord przychodów, nacisnąć przycisk "Dodaj".
- Aby zaktualizować informacje o przychodzie, kliknąć na łączu "Edytuj" wyświetlanym obok istniejącego rekordu przychodu.

- 3 Na stronie "Edycja przychodu" wypełnić pola przychodów (zob. [Śledzenie przychodu na podstawie podmiotów](#) (na stronie 224)).

UWAGA: Jeśli firma nie korzysta z przychodu z osoby kontaktowej w prognozach, najlepiej jest pozostawić niezaznaczone pole wyboru "Prognoza" na stronie "Przychód".

- 4 Zapisać rekord.

Dodawanie rekomendacji

Do rekordu osoby kontaktowej można dodawać rekomendacje. W przypadku utworzenia nowej rekomendacji rekord jest zapisywany jako rekord nowego namiaru.

UWAGA: Funkcja rekomendacji nie jest częścią standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand, może więc nie być dostępna w firmie użytkownika.

Jak dodać rekomendację

- 1 Wybrać osobę kontaktową.

Instrukcje dotyczące wybierania osób kontaktowych są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie szczegółów osoby kontaktowej przejść do sekcji "Rekomendacja", po czym nacisnąć przycisk "Nowa".

- 3 Na stronie "Edycja rekomendacji" wprowadzić wymagane informacje.

- 4 Zapisać rekord.

Dla nowej rekomendacji jest domyślnie wyświetlany status "Kwalifikowanie".

Śledzenie zainteresowań osoby kontaktowej

Istnieje możliwość śledzenia produktów, usług lub dziedzin, takich jak np. fundusze powiernicze czy golf, którymi jest zainteresowana osoba kontaktowa.

UWAGA: Funkcja zainteresowań osób kontaktowych nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

Jak śledzić zainteresowania osoby kontaktowej

- 1 Wybrać osobę kontaktową.

Instrukcje dotyczące wybierania osób kontaktowych są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie szczegółów osoby kontaktowej przejść do sekcji "Osoba kontaktowa - zainteresowania" i nacisnąć przycisk "Dodaj".
- 3 Na stronie "Osoba kontaktowa - zainteresowania" podać wymagane informacje.
- 4 Zapisać rekord.

Analiza osób kontaktowych

W sekcji "Analiza osób kontaktowych wg podmiotu" na stronie startowej "Osoby kontaktowe" jest wyświetlany wykres umożliwiający użytkownikom analizowanie łącznej liczby osób kontaktowych według kryteriów związanych z podmiotem, takich jak region, województwo/gmina czy branża. Informacje te dają użytkownikom pełny wgląd w rozkład osób kontaktowych oraz pozwalają wykrywać obszary możliwości lub słabości.

W tej sekcji strony startowej "Osoby kontaktowe" można umieścić wskaźnik myszy na wykresie w celu wyświetlenia określonych informacji, kliknąć na segmencie w celu przejrzania szczegółowego raportu lub — korzystając z rozwijanej listy — zmienić kategorie w celu przyjrzenia się tym samym danym z innej perspektywy.

Śledzenie optymalnej pory do nawiązywania rozmów

Aby rejestrować i śledzić najlepsze godziny do przeprowadzania wizyt handlowych u osób kontaktowych (zazwyczaj u lekarza lub innego dostawcy usług medycznych), należy wykonać poniższą procedurę i dodać najlepsze godziny przeprowadzania wizyt handlowych. Utworzenie tego rekordu pozwala na śledzenie dostępności osoby kontaktowej w danej lokalizacji.

UWAGA: Jeśli sekcja "Najlepsze godziny" nie jest widoczna na stronie "Dane osoby kontaktowej", należy ją dodać w sposób opisany pod hasłem [Zmienianie układu swojej strony szczegółów](#) (na stronie 742) lub skontaktować się z administratorem firmy. Funkcja ta jest dostępna tylko w aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Jak śledzić najlepsze godziny przeprowadzania wizyt handlowych

- 1 Na stronie szczegółów osoby kontaktowej przejść do sekcji "Najlepsze godziny" i nacisnąć przycisk "Nowa".
- 2 Wypełnić pola opisane w poniższej tabeli.

Pole	Opis
Dzień	Planowany dzień wizyty, na przykład poniedziałek. Dzień należy wybrać z listy wyboru (pole wymagane).
Godzina rozpoczęcia	Planowana godzina rozpoczęcia wizyty, na przykład 11:00 (pole wymagane).
Godzina zakończenia	Planowana godzina zakończenia wizyty, na przykład 13:00 (pole wymagane).
Komentarz	Opis wizyty
Adres pocztowy	Adres pocztowy osoby kontaktowej. Aby wybrać adres, należy użyć selektora wyszukiwania (pole wymagane).

- 3 Zapisać rekord.

Dodawanie licencji stanowych osób kontaktowych

Licencja lekarska służy do sprawdzania poprawności podpisów dotyczących próbek, które są przekazywane przez przedstawiciela handlowego (na przykład przedstawiciela handlowego firmy farmaceutycznej) osobie kontaktowej (na przykład lekarzowi). Lekarz musi mieć ważną licencję lekarską wydaną w stanie (USA), w którym prowadzi praktykę lekarską. W *rekordzie licencji stanowej osoby kontaktowej* zawarte są informacje o licencji danej osoby kontaktowej, zazwyczaj lekarza.

Aby dodać rekord licencji stanowej (USA) do osoby kontaktowej, należy wykonać kroki poniższej procedury.

UWAGA: Jeśli sekcja powiązanych pozycji "Licencja stanowa osoby kontaktowej" nie jest wyświetlana na stronie szczegółów osoby kontaktowej, należy dodać sekcję powiązanych pozycji w sposób opisany pod hasłem Dostosowywanie układów powiązanych pozycji lub skontaktować się z administratorem firmy. Ta funkcja jest dostępna tylko w aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Jak dodać licencję stanową

- 1 Na stronie szczegółów osoby kontaktowej przejść do sekcji "Licencja stanowa osoby kontaktowej" i nacisnąć przycisk "Nowa".
- 2 Wypełnić pola opisane w poniższej tabeli i zapisać rekord.

Pole	Opis
Osoba kontaktowa	Osoba kontaktowa tego rekordu licencji stanowej (USA), zazwyczaj lekarz lub przedstawiciel firmy farmaceutycznej. Aby wybrać osobę kontaktową,

Pole	Opis
	należy użyć selektora rejestrów.
Numer licencji	Numer licencji osoby kontaktowej, na przykład "PS4231732" (pole wymagane).
Stan	Stan (USA) lub inna jurysdykcja powiązana z numerem licencji. Aby wybrać stan (na przykład <i>NJ</i> w przypadku New Jersey), należy użyć listy wyboru. UWAGA: Jeśli jurysdykcja nie dotyczy terytorium Stanów Zjednoczonych, pole to nie jest wymagane.
Data wygaśnięcia	Data wygaśnięcia licencji (DD/MM/RRRR), na przykład 31/10/2009. Aby wybrać datę wygaśnięcia, należy kliknąć na ikonie kalendarza.
Status	Status licencji ("Aktywna" lub "Nieaktywna"). Aby wybrać status, należy użyć listy wyboru.

Pola osoby kontaktowej

Strona "Osoba kontaktowa - edycja" umożliwia dodanie osoby kontaktowej lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej osoby kontaktowej. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla osoby kontaktowej.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące osoby kontaktowej można także edytować na stronach "Lista osób kontaktowych" i "Szczegóły osoby kontaktowej". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji na listach rozwijanych. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Osoba kontaktowa - informacje kluczowe	
Podmiot	Podmiot, z którym osoba kontaktowa jest powiązana. UWAGA: Osobę kontaktową można powiązać z więcej niż jednym podmiotem; więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Wiązanie osób kontaktowych z więcej niż jednym podmiotem (na stronie 239).
Zgoda (Opt-In)	Używane w Stanach Zjednoczonych i w Europie do zasygnalizowania, że klient jawnie wyraził zgodę na udostępnianie informacji go dotyczących lub na otrzymywanie informacji marketingowych.

Pole	Opis
Brak zgody (Opt-Out)	Używane w Stanach Zjednoczonych i w Europie do zasygnalizowania, że klient jawnie <i>nie</i> wyraził zgody na udostępnianie informacji go dotyczących lub na otrzymywanie informacji marketingowych.
Osoba kontaktowa - informacje szczegółowe	
Typ osoby kontaktowej	<p>Typ osoby kontaktowej, na przykład "Potencjalny klient", "Namiar zakwalifikowany", "Klient", "Partner", "Klient stały" i "Konkurent".</p> <p>Wartość "Klient stały" jest dostępna tylko w aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.</p> <p>UWAGA: Jeśli w tym polu wybrana zostanie wartość "Klient stały", pole "Klient od - data" zostanie automatycznie wypełnione bieżącą datą.</p>
Dział	Nazwa działu osoby kontaktowej.
Kierownik	Nazwisko kierownika osoby kontaktowej.
Źródło namiaru	Źródło namiaru osoby kontaktowej, na przykład: Reklama, Poczta bezpośrednia, E-mail, Strona internetowa i Inne.
Kampania źródłowa	Kampania, w której wyniku ta osoba kontaktowa została wygenerowana. Jeśli osoba kontaktowa została utworzona wskutek przetworzenia namiaru, pole to jest automatycznie wypełniane zawartością pola "Kampania" z rekordu namiaru. Jeśli osoba kontaktowa jest tworzona przez użytkownika, użytkownik może samodzielnie wprowadzić dane w tym polu.
Nazwisko asystenta	Nazwisko asystenta osoby kontaktowej
Numer telefonu asystenta	Numer telefonu asystenta osoby kontaktowej
Prywatne	Sygnalizuje, że jest to kontakt prywatny i nie może być wyświetlany przez innych użytkowników.
Nigdy nie wysyłać wiadomości e-mail	Sygnalizuje, że osoba kontaktowa nie chce otrzymywać wiadomości e-mail.
Stopień	Wartości domyślne to: Doktor, Doktor nauk medycznych, D.O., MBA, Pielęgniarka, Terapeuta, Farmaceuta, Dentysta, Pielęgniarka dyplomowana i Magister nauk medycznych. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Potencjał rynkowy	Wartości domyślne to: Wysoki, średni i Niski. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Częstotliwość wizyt	Wartości domyślne to: Bez odwiedzin, 1-2 razy rocznie, 3-4 razy rocznie i >5 razy rocznie. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Sprzedaż OPR	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Pole	Opis
Trasa	Wartości domyślne to: Trasa 1, Trasa 2, Trasa 3 i Trasa 4. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Data ostatniej wizyty	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Najlepszy termin wizyty	Sygnalizuje termin, w którym najłatwiej jest zastać osobę kontaktową. Wartości domyślne to: Wczesne popołudnie, Wczesny poranek, Wieczór, Późne popołudnie, Rano i Sobota. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Informacje dodatkowe	
Podmiot - pola adresów	Główny adres. Dziedziczony z podmiotu powiązanego z osobą kontaktową. Tylko do odczytu.
Osoba kontaktowa - pola adresów	Alternatywny adres osoby kontaktowej. UWAGA: Jeżeli w firmie zostaną skonfigurowane współużytkowane adresy, adresy osób kontaktowych będą tylko do odczytu, a pola adresu ulegną zmianie tak, aby spełnić wymagania dotyczące adresów współużytkowanych. Inni użytkownicy w firmie użytkownika mogą przeglądać dane adresów współużytkowanych dotyczące prywatnych osób kontaktowych. Więcej informacji na temat adresów współużytkowanych można znaleźć pod hasłem Adresy .
Właściciel	Alias właściciela rekordu osoby kontaktowej. Zwykle właściciel rekordu może go zaktualizować, przekazać rekord innemu właścicielowi oraz skasować go. Jednak administrator firmy może zmienić poziomy dostępu, ograniczając lub rozszerzając prawa dostępu użytkownika. Wartość w polu "Właściciel" ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika. Rekordy osoby kontaktowej mogą być współużytkowane z innymi użytkownikami przy użyciu stron "Podmiot - zespół" lub "Osoba kontaktowa - zespół". Więcej informacji na temat współużytkowania rekordów z innymi użytkownikami można znaleźć pod hasłem Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 101). Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 39).
Opis	Dodatkowe informacje o osobie kontaktowej. Limit 16 350 znaków.
Dostępna sekcja	

Pole	Opis
Bieżący skład inwestycji	Wartości domyślne to: Agresywny, Umiarkowany, Zachowawczy. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Cel	Wartości domyślne to: Zachowanie kapitału, Dochód, Osoba rozwiedziona, W małżeństwie, Partner, W separacji, Wdowa, Wdowiec, Dochód/wzrost, Zrównoważone, Wzrost, Agresywny wzrost i Zróżnicowanie międzynarodowe. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Segment	Wartości domyślne to: Pracownik umysłowy, Pracownik fizyczny, Wieś/gospodarstwo rolne, Klienci detaliczni, Klienci średnio zamożni, Klienci bardzo zamożni, Multimilionerzy, Klienci ultrazamożni. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Poziom doświadczenia	Wartości domyślne to: Brak, Ograniczone, Dobre i Obszerne. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Profil ryzyka	Wartości domyślne to "Zachowawczy", "Umiarkowany" i "Agresywny". Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Cel główny	Wartości domyślne to: Oszcz. na edukację dzieci, Oszczędzanie na studia, Nowy dom, Akumulowanie majątku, Nieruchomości - planowanie, Zachowywanie swoich aktywów i Emerytura. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Zdarzenie	Wartości domyślne to: Małżeństwo, Narodziny dziecka, Emerytura, Rozwód i Inne. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Horyzont inwestycji	Wartości domyślne to: Krótkoterminowe, Średnioterminowe i Długoterminowe. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Poziom	Wartości domyślne to: Złoto, Srebro, Brąz, 100 najlepszych, Wysoki, Średni i Niski. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Łączne zobowiązania	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Łączna wartość netto	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Łączny dochód	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Łączne zasoby	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Łączne koszty	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Ocena ryzyka kredytowego	To pole jest właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Stan cywilny	Wartości domyślne to: Pojedyncze, Osoba rozwiedziona, W małżeństwie, Partner, W separacji, Wdowa, Wdowiec. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Pole	Opis
Własność lub wynajem	Wartości domyślne to: Własność i Wynajem. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Wartość nieruchomości	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data urodzenia	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Przedział podatkowy	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
ID klienta	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Płeć	Wartości domyślne to: K i M. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Własna działalność	Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Klient od - data	Automatycznie wypełniane bieżącą datą, gdy w przypadku typu kontaktu ustawiona jest wartość "Klient stały". Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Odniesienie przez	Osoba, która skierowała osobę kontaktową. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data zakwalifikowania	Automatycznie wypełniane bieżącą datą, gdy klient zostanie zakwalifikowany. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Status	Status osoby kontaktowej. Wartości domyślne to: Aktywne, Rejestracja cicha, Rejestracja zamknięta. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Zawód	Zawód klienta. Właściwe dla aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Możliwości

Strony możliwości umożliwiają tworzenie, aktualizowanie i śledzenie możliwości. *Możliwości* to potencjalne transakcje sprzedaży, które w pewnym momencie mogą zostać uwzględnione w prognozie przychodów.

Możliwość można utworzyć przez przekształcenie zakwalifikowanego zamiaru w możliwość. Można również utworzyć nową możliwość dla istniejącego podmiotu lub osoby kontaktowej.

Rekordy możliwości ułatwiają zarządzanie planowaną sprzedażą podczas pracy nad zrealizowaniem transakcji. Wszystkie informacje o możliwości są widoczne w jednym miejscu i są powiązane z odpowiednimi informacjami o zamiarze, osobie kontaktowej i podmiocie. Te informacje przedstawiają pełny obraz możliwości i klienta.

Możliwości i prognozy — informacje podstawowe

Możliwość to potencjalna transakcja generująca przychód, którą można uwzględnić w prognozie sprzedaży, gdy osiągnie ona określony punkt w procesie sprzedaży. Aby rekord przychodu z możliwości lub produktu był brany pod uwagę jako możliwy do uwzględnienia w prognozie, musi mieć datę zamknięcia wypadającą w okresie prognozy i należeć do jednego z uczestników prognozy. Okres i uczestników prognozy określa się w ramach definicji prognozy. Więcej informacji o prognozach jest dostępnych pod hasłem [Prognozy](#) (na stronie 272).

Wskazówki dotyczące zarządzania rekordami możliwości

Aktualizowanie informacji o możliwości podczas pracy nad zrealizowaniem transakcji zapewnia przejrzystą komunikację wewnątrz zespołu i pozwala na tworzenie dokładnych prognoz i raportów. Szczególnie istotne znaczenie ma aktualizowanie pewnych pól na stronie szczegółów możliwości:

- Pola "Przychód", "Data zamknięcia" i "Etap sprzedaży" mają podstawowe znaczenie dla śledzenia historii planowanej sprzedaży i są używane do analizy trendów oraz prognozowania.
- Jeśli firma opiera swoje prognozy na możliwościach, należy zaznaczyć pole wyboru "Prognoza" w rekordzie możliwości, aby w odpowiednim czasie w procesie sprzedaży możliwość została dodana do prognozowanego przychodu. Jeśli natomiast firma opiera swoje prognozy na produktach, pole wyboru "Prognoza" należy zaznaczyć w rekordach powiązanych produktów.

Etapy sprzedaży

Każdy proces sprzedaży jest zdefiniowany przez określone etapy. Z każdym etapem sprzedaży są związane pewne działania i wyniki oraz zadania, które muszą zostać wykonane, zanim możliwość przejdzie do następnego etapu sprzedaży. Użytkownik pracujący nad możliwością ocenia ją na podstawie jasno określonych kryteriów dla poszczególnych etapów w cyklu sprzedaży.

- Z chwilą spełnienia określonych kryteriów należy zaktualizować pole "Etap sprzedaży" w rekordzie możliwości.
- Domyślnie pole "Prawdopodobieństwo (%)" rekordu sprzedaży przyjmuje wartość związaną z wybranym dla możliwości etapem sprzedaży. W razie potrzeby wartość tę można zmienić, aby lepiej odzwierciedlała tę możliwość na danym etapie sprzedaży. W przypadku zmiany etapu sprzedaży wartość w polu "Prawdopodobieństwo (%)" zostanie automatycznie zmieniona na domyślną wartość prawdopodobieństwa dotyczącą nowego etapu sprzedaży, o ile do zmiany etapu sprzedaży nie zostanie użyta funkcja aktualizacji masowej. W przypadku użycia funkcji "Aktualizacja masowa" do zmiany wartości pola "Etap sprzedaży" co najmniej jednego rekordu, wartość w polu procentowego prawdopodobieństwa dotycząca tych rekordów nie jest zmieniana na domyślną wartość procentową prawdopodobieństwa dotyczącą nowego etapu sprzedaży.
- W polu "Oczekiwany przychód" jest wyświetlana wartość waluty obliczona przez pomnożenie wartości w polach "Przychód" i "Prawdopodobieństwo (%)". Wartość ta jest używana do prognozowania.
- Pole "Następny krok" należy aktualizować w celu odzwierciedlenia kryteriów dla następnego etapu w cyklu sprzedaży.

UWAGA: Podczas wyszukiwania możliwości według etapu sprzedaży w aplikacji Oracle CRM On Demand dostępne są wszystkie opcje dotyczące wartości etapu sprzedaży niezależnie od tego, czy ma on zastosowanie do roli użytkownika. Jeżeli użytkownik uzyska dostęp do możliwości powiązanej z etapem sprzedaży, który nie jest dostępny dla jego roli, można wyszukać rekord możliwości. W takim przypadku można w kryteriach

wyszukiwania określić etap sprzedaży unikatowy dla danego rekordu możliwości, mimo że wartość etapu sprzedaży nie jest dostępna w ramach roli użytkownika.

Prognozowanie

Gdy aplikacja Oracle CRM On Demand generuje prognozy, ustala, które rekordy, pola i dane mają być uwzględniane, zgodnie ze stosowaną metodą prognozowania. W przypadku spełnienia pewnych kryteriów rekordy te są uwzględniane w prognozach:

- **Data zamknięcia.** Aplikacja Oracle CRM On Demand sprawdza, czy data zamknięcia dla rekordu przychodu z możliwości lub produktu wypada w okresie prognozy:
 - Jeśli prognozy firmy są oparte na przychodzie z możliwości, rekord możliwości (niezależnie od tego, czy jest autonomiczny, czy powiązany z produktami) musi zawierać datę zamknięcia, która wypada w okresie prognozy.
 - Jeśli prognozy firmy są oparte na przychodzie z produktu, rekord przychodu z produktu musi zawierać datę zamknięcia, która wypada w okresie prognozy.

- **Oczekiwany przychód.** Aplikacja Oracle CRM On Demand oblicza oczekiwany przychód w następujący sposób:

Oblicza sumę wartości pól "Oczekiwany przychód" w rekordach przychodu z możliwości lub produktu i wyświetla tę sumę w polu "Oczekiwany przychód" w rekordzie prognozy.

UWAGA: Aby oczekiwany przychód z możliwości dokładnie odzwierciedlał przychód oczekiwany na podstawie produktów możliwości, użytkownik musi nacisnąć przycisk "Aktualizuj podsumowania możliwości". Ta funkcja jest dostępna tylko w przypadku włączonej opcji "Włączone uśrednianie prawdopodobieństwa dla produktu" w profilu firmy. Zapewnia ona, że procent prawdopodobieństwa — zarejestrowany w polu "Prawdopodobieństwo (%)" — dla poszczególnych rekordów przychodów z produktów zostanie uwzględniony w obliczeniach.

- **Pipeline.** Aplikacja Oracle CRM On Demand oblicza dane prognozy dotyczące planowanej sprzedaży w następujący sposób: Oblicza sumę wartości pól "Przychód" w rekordach przychodu z możliwości lub produktu dla wszystkich potencjalnych transakcji w okresie prognozy, niezależnie od statusu, i wyświetla tę sumę w polu "Pipeline" w rekordzie prognozy.

UWAGA: W przypadku cyklicznych przychodów z produktu jest uwzględniany tylko przychód w okresie prognozy, a nie cały przychód z produktu.

- **Prognoza.** Aplikacja Oracle CRM On Demand pobiera dane z pola "Przychód" w rekordach z zaznaczonym polem wyboru "Prognoza" i wyświetla sumę w polu "Prognoza" rekordu prognozy:

- Jeśli firma opiera swoje prognozy na możliwościach, są uwzględniane rekordy możliwości z zaznaczonym polem wyboru "Prognoza".
- Jeśli firma opiera swoje prognozy na produktach, są uwzględniane rekordy przychodów z produktów z zaznaczonym polem wyboru "Prognoza".

UWAGA: Znacznik "Prognoza" wskazuje na wysokie prawdopodobieństwo, że możliwość zostanie zrealizowana. Jeśli więc ten znacznik jest zaznaczony, odpowiedni przychód jest uwzględniany w prognozowanych sumach przychodów.

Znacznik "Prognoza" nie określa, czy rekord przychodu z możliwości lub produktu jest częścią rekordu ogólnej prognozy.

- **Zrealizowane przychody.** Aplikacja Oracle CRM On Demand pobiera dane z rekordów z etapem sprzedaży "Zamknięte/Uzyskane" i wyświetla sumę w polu "Zrealizowane przychody" rekordu prognozy:
 - Jeśli firma opiera swoje prognozy na możliwościach, są uwzględniane rekordy możliwości z datą zamknięcia wypadającą w okresie prognozy.
 - Jeśli firma opiera swoje prognozy na produktach, są uwzględniane rekordy przychodów z produktów z datą rozpoczęcia/zamknięcia wypadającą w okresie prognozy.
- UWAGA:** W przypadku cyklicznych przychodów z produktu uwzględniany jest tylko przychód w okresie prognozy, a nie cały przychód z produktu.

Praca ze stroną startową "Możliwość"

Strona startowa "Możliwość" stanowi punkt wyjścia do zarządzania możliwościami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Możliwość". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie możliwości

Możliwość można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio wyświetlane możliwości". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola możliwości](#) (na stronie 269).

Praca z listami możliwości

W sekcji "Listy możliwości" jest wyświetlana pewna liczba list filtrowanych. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla możliwości.

Lista możliwości	Filtry
Wszystkie możliwości	Wszystkie możliwości widoczne dla bieżącego użytkownika
Wszystkie zamknięte możliwości	Możliwości mające w polu "Etap sprzedaży" wartość "Zamknięte/uzyskane"
Wszystkie duże możliwości	Możliwości, w przypadku których przychody przekraczają 100 000
Ostatnio utworzone możliwości	Wszystkie możliwości widoczne dla bieżącego użytkownika, posortowane według daty utworzenia
Ostatnio zmodyfikowane możliwości	Wszystkie możliwości widoczne dla bieżącego użytkownika, posortowane według daty

Lista możliwości	Filtry
	modyfikacji
Moje prognozowane możliwości	Możliwości, w przypadku których jest zaznaczone pole wyboru "Prognoza"
Moje możliwości	Możliwości mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika
Moje czołowe możliwości	Możliwości bieżącego użytkownika mające w polu "Priorytet" ustawienie "Wysoki"
Moje ostatnio utworzone możliwości	Wszystkie możliwości utworzone przez bieżącego użytkownika, posortowane według daty utworzenia
Moje ostatnio zmodyfikowane możliwości	Wszystkie możliwości zmodyfikowane przez bieżącego użytkownika, posortowane według daty utworzenia

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Przeglądanie ostatnio wyświetlanych możliwości

W sekcji "Moje ostatnio wyświetlane możliwości" są pokazywane możliwości ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Praca z zadaniami dotyczącymi możliwości

W sekcji "Moje otwarte zadania dotyczące możliwości" wyświetlane są przypisane do bieżącego użytkownika zadania, posortowane według terminu, a następnie według priorytetu. Priorytet zadań jest ustawiany przez bieżącego użytkownika lub przez jego kierownika. Priorytet zadania, taki jak "1 - wysoki", "2 - średni" lub "3 - niski", jest sygnalizowany strzałką: strzałka w górę = priorytet wysoki, brak strzałki = priorytet średni, strzałka w dół = priorytet niski.

UWAGA: Jeśli administrator firmy zmienił wartości domyślne dla pola "Priorytet", to strzałki mogą nie być wyświetlane w polu "Priorytet" na listach zadań.

- Aby przejrzeć zadanie, należy kliknąć na łączu "Temat".
- Aby przejrzeć możliwość, z którą powiązane jest dane zadanie, należy kliknąć na nazwie tej możliwości.
- Aby rozwinąć listę zadań, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Korzystanie z raportów do analizy planowanej sprzedaży

Na stronie startowej "Możliwość" może być wyświetlana co najmniej jedna sekcja raportu. Administrator firmy może określić, które sekcje raportów są wyświetlane na stronie. W standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlana jest sekcja "Pipeline - analiza dla bieżącego kwartału", na której prezentowana jest kwartalna analiza planowanej sprzedaży pipeline w postaci wykresu. Informacje o sekcji "Pipeline - analiza dla bieżącego kwartału" znajdują się pod hasłem [Analiza planowanej sprzedaży](#) (na stronie 263).

Dodawanie sekcji swojej do strony startowej "Możliwość"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do strony "Możliwość" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na tej stronie startowej.

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Możliwość"

- 1 Na stronie startowej "Możliwość" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Możliwość" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie możliwościami

Zarządzać możliwościami można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Zmiana przydziałów możliwości](#) (zob. "[Zmiana przydziału możliwości](#)" na stronie 255)
- [Śledzenie partnerów i konkurentów możliwości](#) (na stronie 256)
- [Wywoływanie przewodnika po procesie sprzedaży](#) (na stronie 257)
- [Wiązanie produktów z możliwościami](#) (na stronie 258) (umożliwia śledzenie przychodu z produktów)
- [Pipeline - analiza](#) (zob. "[Analiza planowanej sprzedaży](#)" na stronie 263)
- [Tworzenie zlecenia specjalnej kalkulacji cen z poziomu możliwości](#) (na stronie 264)
- [Określanie możliwości nadrzędnych i podrzędnych](#) (na stronie 264)
- [Tworzenie rejestracji transakcji z poziomu możliwości](#) (na stronie 266)
- [Dzielenie przychodu z możliwości między członków zespołu](#) (na stronie 267)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)
- [Współużytkowanie rekordów \(zespoły\)](#) (na stronie 101)

- [Korzystanie ze skryptów oceny](#) (zob. "[Korzystanie ze skryptów ocen](#)" na stronie 119)
- [Wyświetlanie śledzenia kontroli w rekordach](#) (na stronie 127)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Zmiana przydziału możliwości

Jeżeli pozwalają na to uprawnienia dostępu użytkownika, może on ręcznie zmienić przydział możliwości. W tym celu należy zmienić właściciela lub główny rejestr niestandardowy w rekordzie możliwości.

UWAGA: W zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu "Możliwość" użytkownik może przydzielić rekord możliwości do właściciela lub głównego rejestru niestandardowego. Nie można jednak przypisać rekordu możliwości jednocześnie do właściciela i do głównego rejestru niestandardowego. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem [Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje](#) (na stronie 39).

Jeżeli firma korzysta z menedżera przydziałów, a w odniesieniu do typu rekordu "Możliwość" ustawiony jest tryb użytkownika lub tryb mieszany własności rekordu, można przydzielić możliwość do nowego właściciela. W tym celu należy zaznaczyć pole wyboru "Zmiana przydziału możliwości" w zleceniu.

Aby zmienić przydział możliwości, należy:

- 1 Wybrać możliwość, której przydział ma zostać zmieniony.
Instrukcje dotyczące wybierania możliwości są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie "Szczegóły możliwości" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie "Edycja możliwości" wykonać jedną z następujących czynności:
 - W polu "Właściciel" lub "Rejestr" kliknąć ikonę wyszukiwania, a następnie wybrać innego użytkownika lub rejestr w oknie "Wyszukiwanie".
 - Zaznaczyć pole wyboru "Zmiana przydziału możliwości", aby uruchomić menedżera przydziałów.

UWAGA: Menedżer przydziałów może zmieniać przydział rekordów wyłącznie w przypadku użytkowników. Zmiana przydziału rekordu jest możliwa wyłącznie w przypadku, gdy dany typ rekordu został skonfigurowany w trybie użytkownika lub mieszanym dotyczącym własności rekordu. Menedżer przydziałów nie może zmienić przydziału rekordów, jeżeli dany typ rekordu został skonfigurowany w trybie rejestru. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem [Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje](#) (na stronie 39).
- 4 Zapisać dokonane zmiany.

UWAGA: Czas przetwarzania potrzebny do zmiany przydziału rekordów jest różny w zależności od złożoności reguł przydziału, liczby rekordów, których przydział jest zmieniany, oraz od bieżącego obciążenia systemu.

Śledzenie partnerów i konkurentów możliwości

Aplikacja Oracle CRM On Demand zawiera obszary, w których można śledzić informacje o partnerach lub konkurentach możliwości. Można na przykład śledzić informacje o tym, z którymi firmami (podmiotami) współpracuje się, a z którymi konkuruje w przypadku możliwości XYZ.

W tym celu najpierw należy powiązać podmiot pełniący rolę partnera lub konkurenta z rekordem możliwości. (Można powiązać dowolną liczbę podmiotów partnerów lub konkurentów). Następnie należy dodać informacje o partnerze lub konkurencie, takie jak jego mocne i słabe strony, na stronie edycji partnera lub konkurenta możliwości.

Przed rozpoczęciem. Należy utworzyć rekord podmiotu dla każdego partnera lub konkurenta, który ma zostać powiązany z możliwością. Informacje o dodawaniu rekordów znajdują się pod hasłem [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42).

Jak śledzić informacje o partnerach i konkurentach możliwości

1 Wybrać możliwość.

Instrukcje dotyczące wybierania możliwości są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

2 Na stronie "Możliwości — szczegóły" przewinąć do sekcji "Partnerzy związani z możliwością" lub "Konkurenci związani z możliwością" i wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby powiązać podmiot, nacisnąć przycisk "Dodaj".
- Aby zaktualizować informacje, kliknąć na łączu "Edytuj" wyświetlanym obok istniejącego partnera lub konkurenta.

3 Na stronie edycji partnera lub konkurenta możliwości wprowadzić wymagane informacje.

W poniższej tabeli opisano niektóre pola, służące do śledzenia informacji dotyczących partnera lub konkurenta.

Pole	Komentarz
Partner możliwości	Należy kliknąć na ikonie wyszukiwania i wybrać podmiot, który ma być śledzony jako partner dla danej możliwości. Pole wymagane.
Konkurent możliwości	Należy kliknąć na ikonie wyszukiwania i wybrać podmiot, który ma być śledzony jako konkurent dla danej możliwości. Pole wymagane.
Rola	Należy wybrać opcję definiującą relację między możliwością a podmiotem. Pole wymagane.
Rola drugiej strony	Należy wybrać opcję definiującą relację odwrotną lub rolę. Pole wymagane.

Pole	Komentarz
Data rozpoczęcia	Tego pola można użyć w celu zarejestrowania daty rozpoczęcia partnerstwa. Domyślną wartością jest data bieżąca. Pole wymagane.
Data zakończenia	Tego pola można użyć w celu zarejestrowania daty zakończenia partnerstwa.
Główna osoba kontaktowa	Główny partner lub konkurent w przypadku tej możliwości.

- 4 Zapisać rekord.

Wywoływanie przewodnika po procesie sprzedaży

Na każdym etapie sprzedaży związanym z możliwością firma może zbierać określone informacje zgodnie z jej praktykami biznesowymi. Aby ułatwić użytkownikowi zbieranie tych informacji, administrator firmy może w każdej fazie procesu sprzedaży konfigurować zestaw kolejnych zadań, wymagać od użytkownika wprowadzania określonych informacji i dodawać dla niego informacje do przejrzenia.

Uwaga: Firma może skonfigurować różne procesy sprzedaży (etapy, prawdopodobieństwa i informacje przewodnika) dla różnych ról i różnych typów możliwości. Jeśli na przykład jedni przedstawiciele handlowi sprzedają produkty, a inni — usługi, mogą oni być powiązani z innymi rolami i w związku z tym widzieć inne opcje dotyczące etapów sprzedaży oraz inne wskazówki przewodnika po procesie sprzedaży.

Jak uzyskać dostęp do informacji przewodnika związanych z etapami sprzedaży

- 1 Wybrać możliwość.
Instrukcje dotyczące wybierania możliwości są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie "Szczegóły możliwości" nacisnąć przycisk "Przewodnik".
- 3 Przejrzeć na stronie "Przewodnik po procesie" informacje skonfigurowane przez administratora firmy i odpowiednio zaktualizować rekord możliwości.
WSKAZÓWKA: Informacje można wydrukować, klikając stronę "Przewodnik po procesie" prawym przyciskiem myszy.
UWAGA: W sekcji "Przydatne zasoby" kliknąć na łączu "Wyświetl" w wierszu dowolnego załącznika, aby wyświetlić dodatkowe informacje.
- 4 Aby zaktualizować możliwość, nacisnąć przycisk "Edytuj" i zmienić informacje w rekordzie zgodnie z instrukcjami przewodnika.
- 5 Zapisać rekord możliwości.
- 6 Podczas aktualizowania pola "Etap sprzedaży" aplikacja monituje o wypełnienie wymaganych pól. Ponadto niektóre pola mogą zostać wypełnione domyślnie pewnymi wartościami, ale można je zaktualizować.

7 Nacisnąć przycisk "Zamknij" w oknie "Przewodnik po procesie".

W momencie zapisania rekordu, jeśli administrator firmy skonfigurował odpowiednią opcję, do możliwości i podmiotu związanego z tą możliwością są dodawane pewne zadania.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- Konfigurowanie procesów sprzedaży, kategorii i przewodników

Wiązanie produktów z możliwościami

Można powiązać produkty z możliwościami, aby:

- Śledzić, które produkty należą do możliwości
- Obliczyć przychód z możliwości na podstawie przychodu z produktów
- Opierać prognozy firmy na przychodzie z produktów lub ilości produktów

Produkt można powiązać z możliwością także podczas jej tworzenia. Jeśli administrator firmy włączył wyświetlanie przycisku "Zapisz i dodaj produkt" na stronie "Możliwości - edycja", naciśnięcie tego przycisku spowoduje zapisanie nowego rekordu możliwości i przejście bezpośrednio do strony "Edycja przychodu z produktu". Anulowanie dodawania rekordu przychodu z produktu spowoduje, że w aplikacji Oracle CRM On Demand zostanie wyświetlona strona "Możliwości - szczegóły" dla poprzednio zapisanego rekordu możliwości.

Przed rozpoczęciem. Firma chce informować użytkownika o stosowanych metodach prognozowania. Metoda prognozowania firmy określa, które pola muszą być wybrane w celu powiązania produktów z możliwościami.

UWAGA: Naciśnięcie przycisku "Aktualizuj możliwości - łącznie" powoduje obliczenie przychodów z możliwości na podstawie przychodu z produktu. Obliczenia przy użyciu tej funkcji różnią się w zależności od tego, czy w profilu firmy włączono opcję "Włączone uśrednianie prawdopodobieństwa dla produktu".

Podczas obliczania mają zastosowanie następujące warunki:

- Jeśli włączono opcję "Włączone uśrednianie prawdopodobieństwa dla produktu", naciśnięcie przycisku "Aktualizuj możliwości - łącznie" spowoduje aktualizację pól "Przychód z możliwości" i "Prawdopodobieństwo możliwości" na podstawie każdego powiązanego produktu. Dlatego wartość w polu "Oczekiwany przychód" zostanie obliczona na podstawie średniego prawdopodobieństwa dla wszystkich powiązanych produktów.
- Jeśli opcja "Włączone uśrednianie prawdopodobieństwa dla produktu" nie jest włączona, naciśnięcie przycisku "Aktualizuj możliwości - łącznie" spowoduje aktualizację pola "Przychód z możliwości" na podstawie całego przychodu z produktu dla każdego powiązanego produktu. Wartość w polu "Prawdopodobieństwo możliwości" nie zostanie zaktualizowana, dlatego wartość w polu "Oczekiwany przychód" zostanie obliczona na podstawie istniejącego prawdopodobieństwa.

Aby przycisk "Aktualizuj możliwości - łącznie" działał poprawnie, na stronie "Edycja przychodu z produktu" muszą być wyświetlane i wypełnione pola "Ilość" oraz "Przychód". Administrator firmy może dostosować układ strony, aby te pola były dostępne.

Jak powiązać produkty z możliwościami

- 1** Wybrać możliwość.
Instrukcje dotyczące wybierania możliwości są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2** Na stronie "Możliwości - szczegóły" przewinąć w dół do sekcji "Przychody z produktów możliwości" i wykonać jedną z następujących czynności:
 - Aby powiązać produkt, nacisnąć przycisk "Dodaj".
 - Aby zaktualizować informacje o produkcie, kliknąć na łączy "Edytuj" obok istniejącego produktu.
- 3** Na stronie "Edycja przychodu z produktu możliwości" wypełnić pola "Ilość", "Cena zakupu" i "Data zamknięcia".
- 4** Jeśli z produktu wynika przychód cykliczny, wypełnić pola "Częstotliwość" i "Liczba okresów" w sekcji "Przychody cykliczne - informacje".
- 5** Jeżeli prognozowany przychód firmy jest oparty na przychodach z produktu i użytkownik chce uwzględnić ten rekord przychodu z produktu jako część całkowitych prognozowanych przychodów lub prognozowanych ilości, lub obu, musi zaznaczyć pole wyboru "Prognoza".
UWAGA: Jeśli firma prognozuje przychody na podstawie możliwości, a nie produktów, najlepiej zaznaczyć pole wyboru "Prognoza" w rekordzie "Przychód z produktu możliwości".
- 6** Zapisać rekord.

Jak obliczyć przychody z możliwości na podstawie powiązanego przychodu z produktu

- 1** Wybrać możliwość.
Instrukcje dotyczące wybierania możliwości są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2** Na stronie "Możliwości - szczegóły" przewinąć w dół do sekcji "Przychody z produktu" i wykonać jedną z następujących czynności:
 - Aby powiązać produkt, nacisnąć przycisk "Dodaj".
 - Aby zaktualizować informacje o produkcie, kliknąć na łączy "Edytuj" obok istniejącego produktu. (Jeśli jest włączona funkcja edycji miejscowej, można edytować pola przychodów z produktu na stronie szczegółów możliwości; więcej informacji na temat edytowania pól w sekcjach "Informacje pokrewne" jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie rekordów powiązanych z głównych rekordów](#) (zob. ["Aktualizowanie powiązanych rekordów z głównych rekordów"](#) na stronie 81)).
- 3** Na stronie "Edycja przychodu z produktu możliwości" wypełnić pola "Ilość", "Cena zakupu" i "Data rozpoczęcia/zamknięcia".
- 4** Jeśli z produktu wynika przychód cykliczny, wypełnić pola "Częstotliwość" i "Liczba okresów" w sekcji "Przychody cykliczne - informacje".
- 5** Zapisać rekord.

- 6** Na stronie "Możliwości - szczegóły" nacisnąć przycisk "Aktualizuj możliwości - łącznie" w sekcji "Przychód z produktu możliwości".

To łączy przychody z produktu dla każdego powiązanego produktu i wyświetlane z polami "Przychód" i "Oczekiwany przychód" dla możliwości.

Aby określić prognozy firmy dla przychodów z produktu lub rekordów przychodów

- 1** Wybrać możliwość.

Więcej informacji na temat możliwości wyboru jest dostępnych pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2** Na stronie "Możliwości - szczegóły" przewinąć do sekcji "Przychody z produktów możliwości" i wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby powiązać produkt, nacisnąć przycisk "Dodaj".
- Aby zaktualizować informacje o produkcie, nacisnąć przycisk "Edytuj". (Jeśli jest włączona funkcja edycji miejscowej, można edytować pola przychodów z produktów możliwości na stronie "Możliwości - szczegóły". Więcej informacji o edytowaniu pól w sekcjach informacji powiązanych znajduje się pod hasłem [Aktualizowanie rekordów powiązanych z głównymi rekordów](#) (zob. "[Aktualizowanie powiązanych rekordów z głównymi rekordów](#)" na stronie 81)).

- 3** Na stronie "Edycja przychodu z produktu możliwości":

- a** Wypełnić pola "Ilość", "Cena zakupu" i "Data rozpoczęcia/zamknięcia".
- b** Upewnić się, że data w polu "Data rozpoczęcia/zamknięcia" przypada w okresie prognozy i że właścicielem rekordu jest uczestnik prognozy.
- c** Zaznaczyć pole wyboru "Prognoza", aby wskazać potrzebę tych informacji o rekordach, które mają wpływ na całkowite prognozowane przychody.
- d** Jeśli z produktu wynika przychód cykliczny, wypełnić pola "Częstotliwość" i "Liczba okresów" w sekcji "Przychody cykliczne - informacje".

- 4** Zapisać rekord.

UWAGA: Jeśli produkt nie jest sprzedany, można zaktualizować powiązane daty rozpoczęcia/zamknięcia i usunąć zaznaczenie pola wyboru "Prognoza" na stronie "Przychód z produktu" dla danego produktu, aby uniemożliwić dodanie przychodu z danego produktu do prognoz firmy. Alternatywnie, jeśli jeden z kilku produktów powiązanych z możliwością jest wstrzymany, można usunąć produkt z możliwości i utworzyć inną możliwość dla danego produktu, aby uniemożliwić uwzględnienie tego produktu w prognozie.

Pola przychodu z produktu możliwości

W poniższej tabeli opisano pola przychodu z produktu. Administrator może dodawać i kasować pola oraz zmieniać ich nazwy, w związku z tym pola wyświetlane na ekranie mogą się różnić od wymienionych w tej tabeli.

OSTRZEŻENIE: Jeśli prognozowanie firmy opiera się na produktach, informacje wprowadzone dla przychodów z produktu mogą wpływać na obliczenia.

Pole	Opis
Produkt - informacje kluczowe	
Nazwa produktu	Mogą być wybierane tylko produkty oznaczone jako "Zamawialne" przez administratora firmy. Po powiązaniu produktu z możliwością pola te są kopiowane z definicji produktu: "Kategoria produktu", "Nr katalogowy", "Typ", "Status" i "Opis".
Ilość	Liczba jednostek zamawianych przez klienta. Dla produktu powtarzanego należy podać ilość produktów w powtarzanym okresie. Na przykład, jeśli każdego miesiąca jest wysyłanych 10 wkładów do drukarek, to należy tu wpisać 10.
Cena zakupu	Cena produktu.
Przychód	Iloczyn ilości i ceny zakupu. Przychód nie może być zastępowany. To pole wpływa na prognozy produktów możliwości.
Kategoria produktu	Kategoria przenoszona wraz z definicją produktu. Tylko do odczytu.
Nr katalogowy	Numer przenoszony wraz z definicją produktu. Tylko do odczytu.
Typ	Typ przenoszony wraz z definicją produktu. Tylko do odczytu.
Status	Status przenoszony wraz z definicją produktu. Tylko do odczytu.
Opis	Dodatkowe informacje o produkcie. Limit 250 znaków.
Przychody cykliczne - informacje	
Data rozpoczęcia/zamknięcia	<p>Ta data jest przenoszona z daty zamknięcia możliwości. Dla elementu przychodu produktu data ta jest oczekiwaną datą zamknięcia. Dla produktu cyklicznego ta data jest datą początkową. Dla produktu cyklicznego z datą zamknięcia, która przypada ostatniego dnia miesiąca, oraz datą początkową przypadającą w połowie miesiąca, należy dodać jeden rekord dla pełnej ceny cyklicznej i osobny dla podzielonego proporcjonalnie zamówienia.</p> <p>Przykład: Rozpoczęto dostarczanie papieru do firmy dnia 15 maja. W związku z tym zostanie wysłane 500 USD jako wartość papieru na koniec każdego miesiąca do końca roku.</p> <p>W przypadku zamówienia w połowie miesiąca należy dodać rekord produktu z następującymi wartościami: Przychód = 250 USD Ilość = 1</p> <p>W przypadku zamówienia cyklicznego należy dodać drugi rekord produktu z następującymi wartościami: Przychód = 500 USD Ilość = 1 Częstotliwość = Miesięcznie</p>

Pole	Opis
	Liczba okresów = 7 (od czerwca do grudnia).
Częstotliwość	<p>Częstotliwość dla produktu cyklicznego.</p> <p>Termin <i>Dwa razy w tygodniu</i> oznacza częstotliwość dwa razy w tygodniu.</p> <p>Wypełniając to pole, trzeba także wypełnić pole "Liczba okresów".</p>
Liczba okresów	<p>Liczba okresów dla cyklicznego przychodu produktu. Powtarzany przychód może obejmować maksymalnie 260 okresów. Długość czasu obejmuje łączną liczbę okresów, różną w zależności od wybranej częstotliwości (w polu "Częstotliwość"). Na przykład, jeśli powtarzany przychód jest przychodem cotygodniowym, to można śledzić przychód przez maksymalnie pięć lat.</p> <p>UWAGA: Wypełniając to pole, trzeba także wypełnić pole "Częstotliwość".</p>
Sprzedaż - informacje	
Etap sprzedaży	Tylko do odczytu. Etap sprzedaży jest przenoszony z możliwości.
Prawdopodobieństwo	<p>Prawdopodobieństwo pozytywnego wyniku dla sprzedaży produktu. Wartość początkowa w tym polu jest przenoszona z etapu sprzedaży możliwości. Można zmienić tę wartość, jeśli to konieczne, aby lepiej odzwierciedlała określony produkt.</p> <p>W przypadku zmiany etapu sprzedaży w polu "Prawdopodobieństwo" w rekordzie możliwości wyświetlana jest domyślnie wartość odnosząca się do nowego etapu sprzedaży, ale wartość w polu "Prawdopodobieństwo" produktu nie jest nadpisywana.</p> <p>UWAGA: Jeśli funkcja "Aktualizacja masowa" zostanie użyta w celu zmiany etapu sprzedaży przynajmniej jednej możliwości, wartość w polu "Prawdopodobieństwo (%)" dotycząca tych możliwości nie zostanie zaktualizowana na domyślną wartość procentowego prawdopodobieństwa dotyczącą nowego etapu sprzedaży.</p>
Oczekiwany	Wartość typu "waluta" obliczana na podstawie wartości pola "Przychód"

Pole	Opis
przychód	pomnożonej przez wartość z pola "Prawdopodobieństwo (%)".
Podmiot	Podmiot powiązany z tą możliwością. Tylko do odczytu.
Właściciel	<p>Osoba przydzielona do tej możliwości. Wartością domyślną jest właściciel możliwości. Kolejne zmiany właściciela możliwości nie są odzwierciedlane w tym polu.</p> <p>Na ogół właściciel może aktualizować szczegóły rekordu, przekazywać rekord innemu właścicielowi oraz kasować rekord. Poziomy dostęp można jednak dostosować w celu ograniczenia lub poszerzenia praw dostępu użytkownika.</p> <p>Wartość ta ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w prognozach, tak jak w przypadku raportów uruchamianych przez użytkownika lub jego kierowników (ze stron "Raporty" i "Pulpit informacyjny").</p> <p>Każdy z rekordów ma tylko jednego właściciela. Rekordy możliwości mogą być jednak współużytkowane z innymi użytkownikami za pośrednictwem stron "Zespół ds. możliwości" lub "Zespół ds. podmiotu". Instrukcje są zawarte pod hasłem Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 101).</p>
Prognoza	Wskaźnik uwzględniania tego produktu w podsumowaniach prognoz.

Analiza planowanej sprzedaży

W standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand w sekcji "Pipeline - analiza dla bieżącego kwartału" na stronie startowej "Możliwość" jest wyświetlana w formie wykresu kwartalna analiza pipeline, pomagająca rozpoznać możliwości i zagrożenia. W tej sekcji strony startowej "Możliwość" można zatrzymać wskaźnik na wykresie w celu wyświetlenia określonych informacji, kliknąć na segmencie w celu przejrzania szczegółowego raportu lub, przy użyciu list rozwijanych — zmienić kategorie w celu przejrzania różnych raportów zawierających analizy możliwości i przychodów. Można na przykład wygenerować analizę prezentującą liczbę możliwości według regionu.

Można także wykonać dowolne z następujących czynności:

- Użyć tej analizy do ustalenia, gdzie w cyklu sprzedaży znajdują się obecnie transakcje, tak aby można było podjąć odpowiednie działania.
- Filtrować według średniej liczby dni w etapie w celu stwierdzenia, czy i gdzie transakcje są blokowane.
- Filtrować według liczby możliwości w celu stwierdzenia, ile możliwości znajduje się na poszczególnych etapach cyklu sprzedaży.
- Wyświetlić listę możliwości na poszczególnych etapach w celu skoncentrowania się na obszarach wymagających uwagi.
- Przejść do pulpitu informacyjnego "Pipeline" w celu wyświetlenia historycznych i porównawczych perspektyw odzwierciedlających ogólną efektywność.

Tworzenie zlecenia specjalnej kalkulacji cen z poziomu możliwości

Zlecenie specjalnej kalkulacji cen można utworzyć z poziomu możliwości.

Uwaga: Ta funkcja jest dostępna tylko w module Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Przed rozpoczęciem. W aplikacji standardowej zlecenie specjalnej kalkulacji cen w obrębie możliwości nie jest wyświetlane. Aby można je było dodać do strony szczegółów możliwości, administrator firmy musi nadać roli użytkownika prawo dostępu "tylko odczyt" do powiązanych informacji dotyczących możliwości. Następnie należy kliknąć na łączu "Edytuj układ" na stronie szczegółów możliwości i dodać zlecenie specjalnej kalkulacji cen jako sekcję "Informacje powiązane" (informacji na ten temat można znaleźć pod hasłem [Zmienianie układu swojej strony szczegółów](#) (na stronie 742)).

Jak utworzyć zlecenie specjalnej kalkulacji cen dla możliwości

- 1 Wybrać możliwość.
Informacje na temat wyboru możliwości można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie szczegółów możliwości przejść do informacji związanych ze zleceniem specjalnej kalkulacji cen i nacisnąć przycisk "Nowe".
- 3 Na stronie "Specjalna kalkulacja cen produktu - szczegóły" wprowadzić wymagane informacje i zapisać rekord.
Informacje dotyczące pól można znaleźć pod hasłem [Pola specjalnej kalkulacji cen produktu](#) (zob. "[Pola produktów ze specjalną kalkulacją cen](#)" na stronie 449).

Określanie możliwości nadrzędnych i podrzędnych

Za pomocą relacji możliwość nadrzędna-możliwość podrzędna można określać hierarchie możliwości, np. możliwość dotycząca sprzedaży, która składa się z wielu składników. Możliwe jest utworzenie możliwości nadrzędnej na podstawie możliwości podrzędnej albo możliwości podrzędnej na podstawie możliwości nadrzędnej.

Jeśli skasowana zostanie możliwość nadrzędna, która jest powiązana z możliwościami podrzędnymi, powiązanie między możliwościami zostanie skasowane, lecz możliwości podrzędne pozostaną rekordami aktywnymi. Wartość pola "Nadrzędna możliwość - ID systemu zewnętrznego" w rekordzie możliwości podrzędnej jest zachowywana na wypadek przywrócenia możliwości nadrzędnej za pomocą strony "Pozycje skasowane".

Jeśli możliwość podrzędna zostanie powiązana z rekordem nowej możliwości nadrzędnej, pola "ID nadrzędnej możliwości", "Możliwość nadrzędna" i "Nadrzędna możliwość - ID systemu zewnętrznego" zostaną wypełnione wartościami dotyczącymi nowej możliwości nadrzędnej. W przypadku przywrócenia rekordu pierwotnej możliwości nadrzędnej powiązanie z możliwością podrzedną nie zostanie odnowione.

Jeśli skasowana zostanie jedna możliwość podrzędna, możliwość nadrzędna i wszystkie pozostałe możliwości podrzędne pozostają rekordami aktywnymi. Skasowana możliwość podrzędna jest przenoszona na stronę "Pozycje skasowane". Nie będzie ona wyświetlana na liście informacji powiązanych z możliwościami podrzędnymi dla możliwości nadrzędnej, ale pola "ID nadrzędnej możliwości", "Możliwość nadrzędna" i "Nadrzędna możliwość - ID systemu zewnętrznego" w skasowanym rekordzie możliwości podrzędnej zachowają swoje wartości.

W następujących procedurach opisano, jak określić możliwości jako nadrzędne i podrzędne:

Jak określić możliwość jako nadrzędną

- 1 Wybrać możliwość, która ma być możliwością podrzędną.
Instrukcje dotyczące wybierania możliwości są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie "Szczegóły możliwości" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie "Edycja możliwości" kliknąć ikonę "Wyszukiwanie" obok pola "Możliwość nadrzędna".
- 4 W oknie "Wyszukiwanie" wybrać lub utworzyć możliwość nadrzędną.
- 5 Zapisać rekord.

Jak określić możliwość jako podrzędną

- 1 Wybrać możliwość, która ma być możliwością nadrzędną.
Instrukcje dotyczące wybierania możliwości są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie "Szczegóły możliwości" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie "Edycja możliwości" nacisnąć przycisk "Nowa" obok listy "Możliwości podrzędne - pozycje powiązane".
- 4 W oknie "Wyszukiwanie" wybrać lub utworzyć możliwość podrzędną.
- 5 Zapisać rekord.

Jak usunąć lub skasować hierarchię możliwości

- 1 Wybrać możliwość podrzędną.
Instrukcje dotyczące wybierania możliwości są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie "Szczegóły możliwości" nacisnąć przycisk "Edytuj".

- 3 Skasować bieżącą wartość pola "Możliwość nadrzędna" i wpisać nową wartość lub kliknąć ikonę "Wyszukiwanie", aby wybrać nową wartość.
- 4 Zapisać rekord.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46)
- [Pola możliwości](#) (na stronie 269)

Tworzenie rejestracji transakcji z poziomu możliwości

Rejestrację transakcji można utworzyć z poziomu możliwości.

Uwaga: Ta funkcja jest dostępna tylko w module Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Przed rozpoczęciem. W standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand sekcja rejestracji transakcji nie jest wyświetlana na stronie "Możliwości - szczegóły". Aby można było dodać ją do strony szczegółów możliwości, administrator firmy musi udzielić roli użytkownika uprawnienia dostępu tylko do odczytu do informacji powiązanych dla możliwości. Następnie należy kliknąć na łączu "Edytuj układ" na stronie szczegółów możliwości i dodać rejestrację transakcji jako sekcję "Informacje powiązane" (informacje na ten temat są dostępne pod hasłem [Zmienianie układu swojej strony szczegółów](#) (na stronie 742)).

Jak utworzyć rejestrację transakcji z poziomu możliwości

- 1 Wybrać możliwość.
Więcej informacji na temat możliwości wyboru jest dostępnych pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie szczegółów możliwości przejść do informacji związanych z rejestracją transakcji, następnie nacisnąć przycisk "Nowe".
- 3 Na stronie edycji rejestracji transakcji wprowadzić wymagane informacje.
Informacje na temat pól znajdują się pod hasłem [Pola rejestracji transakcji](#) (na stronie 421).
Informacje na temat wiązania istniejących rejestracji transakcji z istniejącymi możliwościami i zmian istniejących powiązań pomiędzy nimi znajdują się pod hasłem [Wiązanie rejestracji transakcji z możliwościami](#) (na stronie 418).

Dzielenie przychodu z możliwości między członków zespołu

Przychód z możliwości można podzielić między członków zespołu zajmującego się możliwością. Typ prognozy dotyczącej przychodu z możliwości wykorzystuje podziały przychodu do obliczania przychodu zapisanego w rekordzie możliwości. Więcej informacji o prognozowaniu znajduje się pod hasłami [Prognozy](#) (na stronie 272) i [Możliwości i prognozy — informacje podstawowe](#) (na stronie 250). Więcej informacji o zespołach zajmujących się możliwościami znajduje się pod hasłem [Zespoły zajmujące się możliwościami — informacje podstawowe](#) (zob. "Zespoły ds. możliwości — informacje podstawowe" na stronie 268).

Jak podzielić przychód z możliwości między członków zespołu

1 Wybrać możliwość.

Więcej informacji na temat możliwości wyboru jest dostępnych pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

2 Na stronie "Możliwości - szczegóły" przewinąć w dół do sekcji "Zespół zajmujący się możliwością" i wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby dodać członka zespołu, nacisnąć przycisk "Dodaj użytkowników".
- Aby zaktualizować informacje o członku zespołu, nacisnąć przycisk "Edytuj użytkowników".

3 Na stronie "Zespół zajmujący się możliwością - edycja użytkowników":

- a Dla każdego członka zespołu wprowadzić informacje w polach wymaganych, w tym w polu "Procent podziału (%)".
- b (Opcjonalnie) Nacisnąć przycisk "Rozpiętość podziału", aby podzielić procent podziału równo między wszystkich członków zespołu.
- c (Opcjonalnie) Nacisnąć przycisk "Odśwież wartości łączne", aby ponownie obliczyć podział przychodu i wartości łączne.

UWAGA: Przyciski "Odśwież wartości łączne" i "Rozpiętość podziału" są widoczne, jeśli w profilu firmy została zaznaczona opcja "Włącz podział przychodu z możliwości". Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych](#).

4 Zapisać rekord.

Pola zespołu zajmującego się możliwością

W poniższej tabeli opisano niektóre pola dotyczące zespołów zajmujących się możliwością.

Pole	Komentarz
Podział (%)	Pole określa procent przychodu przypisany każdemu członkowi zespołu. Domyślną wartością jest 100% w przypadku właściciela możliwości i 0% w przypadku pozostałych członków zespołu.
Podział przychodu	To jest pole obliczone, tylko do odczytu. Podział przychodu jest obliczany przez pomnożenie przychodu z możliwości przez procent podziału (%).

Pole	Komentarz
Rola użytkownika	Pole pozwala wybrać opcję określającą powiązanie między członkiem i zespołem zajmującym się możliwością. To pole jest wymagane.
Dostęp do możliwości	Pole określa dostęp członka zespołu do rekordu możliwości. To pole jest wymagane.

Zespoły ds. możliwości — informacje podstawowe

W przypadku niektórych typów rekordów, jak podmioty, osoby kontaktowe i możliwości, można zezwolić zespołowi użytkowników na współużytkowanie rekordu. Aby zezwolić użytkownikowi na współużytkowanie rekordu, należy najpierw dodać użytkownika do zespołu właściwego dla wybranego rekordu. Następnie należy określić poziom dostępu użytkownika do rekordu i do zdefiniowanych rekordów powiązanych.

W sprawie zespołów ds. możliwości, zespołów ds. podmiotu i dostępu do rekordów możliwości obowiązują następujące zasady:

- Jeśli zostanie zaznaczone pole wyboru "Włącz dziedziczenie z zespołu nadrzędnego" na stronie "Profil firmy", członkowie zespołu ds. podmiotu są automatycznie dodawani do zespołu ds. możliwości, gdy możliwość ta zostanie powiązana z podmiotem. Analogicznie członkowie zespołu ds. podmiotu mogą automatycznie stać się członkami zespołu ds. osoby kontaktowej, gdy ta osoba kontaktowa zostanie powiązana z podmiotem.
- Jeśli użytkownik nie ma być dodawany automatycznie do zespołu ds. możliwości, gdy rekord możliwości zostanie powiązany z podmiotem, należy się upewnić, że pole wyboru "Włącz dziedziczenie z zespołu nadrzędnego" na stronie "Profil firmy" nie jest zaznaczone. Opcja ta zapobiega automatycznemu dodawaniu członka zespołu ds. podmiotu do zespołu ds. możliwości.

Użytkowników można dodawać do zespołów ds. możliwości w następujący sposób:

- Przez naciśnięcie przycisku "Dodaj użytkowników" na stronie szczegółów rekordu.
- Za pomocą menedżera przydziałów. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Reguły przydziału — informacje podstawowe.
- Przy użyciu grup. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Zarządzanie grupami.

W celu pozbawienia użytkownika dostępu do możliwości powiązanych z podmiotem, należy się upewnić, że nie otrzymał on dostępu, ponieważ występuje co najmniej jedna z poniższych okoliczności:

- Użytkownik nie należy do zespołu ds. możliwości.
- Użytkownik nie ma podwładnego, który należy do zespołu ds. możliwości.
- Użytkownik nie został delegowany przez innego użytkownika mającego dostęp do możliwości.

- Możliwość nie należy do rejestru, którego użytkownik jest członkiem, ani do żadnego z rejestrów podrzędnych tego rejestru.
- Użytkownik nie ma dostępu do rekordów możliwości na podstawie ustawień roli.
- Poziom dostępu typu rekordu dla możliwości związanej z podmiotem ustawiony jest na dowolną wartość, z wyjątkiem wartości "Brak dostępu" i "Dziedziczenie głównych".

Pola możliwości

Strona "Możliwość - edycja" umożliwia dodanie możliwości lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej możliwości. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla możliwości.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące możliwości można także edytować na stronach "Lista możliwości" i "Szczegóły możliwości". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji na listach rozwijanych. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

OSTRZEŻENIE: Informacje wprowadzane dla możliwości mogą mieć wpływ na prognozy przychodów dla firmy.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Możliwość - informacje kluczowe	
Nazwa możliwości	Nazwa tej możliwości.
Podmiot	Podmiot powiązany z tą możliwością.
Możliwość nadrzędna	Możliwość nadrzędna powiązana z tą możliwością.
Etap sprzedaży	<p>Etap procesu sprzedaży, taki jak: Namiar zakwalifikowany, Tworzenie wizji, Krótka lista, Wybrane, Negocjacje, Zamknięte/uzyskane czy Zamknięte/utracone.</p> <p>UWAGA: W przypadku zmiany etapu sprzedaży wartość w polu "Prawdopodobieństwo (%)" zostanie automatycznie zmieniona na domyślną wartość prawdopodobieństwa dotyczącą nowego etapu sprzedaży, o ile do zmiany etapu sprzedaży nie zostanie użyta funkcja "Aktualizacja masowa". W przypadku użycia funkcji "Aktualizacja masowa" do zmiany wartości pola "Etap sprzedaży" co najmniej jednego rekordu, wartość w polu procentowego prawdopodobieństwa dotycząca tych rekordów nie jest zmieniana na domyślną wartość procentową prawdopodobieństwa dotyczącą nowego etapu sprzedaży.</p>
Następny krok	Następne czynności, które trzeba wykonać w odniesieniu do tej możliwości.

Pole	Opis
Przychód	Kwota przychodu dla danej możliwości. Wartością domyślną jest zero. Wartość ta wpływa na prognozy przychodu dla możliwości. UWAGA: Wszystkie określone dla tego pola wartości domyślne (w tym wartości domyślne końcowe) są ignorowane.
Data zamknięcia	Oczekiwana data zamknięcia możliwości. Domyślnie data zamknięcia jest ustawiana na tę samą, co podana w polu "Data utworzenia". Jeśli możliwość jest zamykana innego dnia, trzeba zmodyfikować pole "Data zamknięcia", ponieważ data zamknięcia jest używana podczas generowania prognoz.
Prognoza	Jeśli to pole wyboru jest zaznaczone, ta możliwość będzie uwzględniana w obliczeniach prognozowanego przychodu.
Sprzedaż - informacje szczegółowe	
Status	Status tej możliwości, taki jak: Oczekujące, Uzyskane lub Utracone.
Priorytet	Priorytet możliwości, taki jak: Wysoki, Średni lub Niski.
Źródło namiaru	Kategoria źródła namiaru, taka jak: Reklama, Poczta bezpośrednia, E-mail, Zdarzenie - seminarium, Zdarzenie - pokaz handlowy, Zdarzenie - inne, Lista - zakupione, Lista - wynajęte, Partner, Rekomendacja - pracownik, Rekomendacja - zewnętrzne, Serwis internetowy lub Inne.
Kampania źródłowa	Kampania, w której wyniku ta możliwość została wygenerowana. Jeśli możliwość została utworzona wskutek przetworzenia namiaru, pole to jest automatycznie wypełniane zawartością pola "Kampania" z rekordu namiaru. Jeśli możliwość jest tworzona przez użytkownika, użytkownik może samodzielnie wprowadzić dane w tym polu.
Prawdopodobieństwo (%)	Wartość procentowa odzwierciedlająca przekonanie, że transakcja zostanie zrealizowana (zamknięta) w określonym dniu i z określonym przychodem. Wartość pola procentowego prawdopodobieństwa jest oparta na domyślnej wartości prawdopodobieństwa dotyczącej wybranego etapu sprzedaży. W razie potrzeby możliwa jest zmiana wartości w polu procentowego prawdopodobieństwa, tak aby lepiej odzwierciedlała określoną możliwość na etapie sprzedaży. Jeżeli jednak w odniesieniu do możliwości wybrany zostanie nowy etap sprzedaży, wartość w polu "Prawdopodobieństwo (%)" zostanie automatycznie zmieniona na domyślną wartość prawdopodobieństwa dotyczącą nowego etapu sprzedaży. UWAGA: W przypadku użycia funkcji aktualizacji masowej do zmiany wartości pola "Etap sprzedaży" dotyczącej co najmniej jednego rekordu możliwości, wartość w polu "Prawdopodobieństwo (%)" dotycząca tych rekordów nie jest zmieniana na domyślną wartość tego pola dotyczącą nowego etapu sprzedaży. Aby zmienić procentowe prawdopodobieństwo dotyczące możliwości w momencie aktualizacji etapu sprzedaży, należy zaktualizować etap sprzedaży dotyczący każdego rekordu pojedynczo lub za pomocą usług internetowych.

Pole	Opis
Oczekiwany przychód	Wartość typu "waluta" obliczana na podstawie wartości pola "Przychód" pomnożonej przez wartość z pola "Prawdopodobieństwo (%)". Mniejsza wartość w polu prawdopodobieństwa zmniejsza oczekiwaną wartość przychodu występującą w prognozie przychodu.
Przyczyna uzyskania/straty	Przyczyna uzyskania lub straty możliwości, taka jak: Zainstalowana baza, Cena, Powiązanie, Śledzenie rekordu, Brak bieżącego projektu, Brak budżetu, Nie zakwalifikowano, Utracono na rzecz konkurencji, Utracono wskutek braku decyzji lub Inne.
Informacje dodatkowe	
Właściciel	<p>Właściciel rekordu możliwości.</p> <p>Zwykle właściciel rekordu może go zaktualizować, przekazać rekord innemu właścicielowi oraz skasować go. Jednak administrator firmy może zmienić poziomy dostępu, ograniczając lub rozszerzając prawa dostępu użytkownika.</p> <p>Wartość w polu "Właściciel" ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit informacyjny").</p> <p>Rekordy możliwości mogą być współużytkowane z innymi użytkownikami przy użyciu stron "Zespół ds. możliwości" lub "Zespół ds. podmiotu". Więcej informacji na temat współużytkowania rekordów z innymi użytkownikami można znaleźć pod hasłem Współużytkowanie rekordów (zespoły) (na stronie 101).</p> <p>Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 39).</p>
Zmiana przydziału możliwości	<p>Sygnalizuje, że powinna nastąpić zmiana przydziału tej możliwości. Jeśli administrator firmy skonfigurował reguły przydziału możliwości, wskutek zaznaczenia tego pola wyboru następuje uaktywnienie menedżera przydziału w aplikacji Oracle CRM On Demand i ponowne przetworzenie możliwości, tak aby jej przydział nastąpił zgodnie z obowiązującymi regułami. Menedżer przydziałów może zmieniać przydział rekordów wyłącznie w przypadku użytkowników. Zmiana przydziału rekordu jest możliwa wyłącznie w przypadku, gdy dany typ rekordu został skonfigurowany w trybie użytkownika lub mieszanym dotyczącym własności rekordu. Menedżer przydziałów nie może zmienić przydziału rekordów, jeżeli dany typ rekordu został skonfigurowany w trybie rejestru. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 39).</p> <p>UWAGA: Czas przetwarzania potrzebny do zmiany przydziału rekordów jest różny w zależności od złożoności reguł przydziału, liczby rekordów, których przydział jest zmieniany, oraz od bieżącego obciążenia systemu. W</p>

Pole	Opis
	przypadku możliwości na czas przetwarzania ma również wpływ liczba członków zespołu ds. możliwości oraz liczba podmiotów i osób kontaktowych powiązanych z rekordem. Nazwa właściciela ulega zmianie z chwilą zmiany przydziału rekordu.
Opis	Dodatkowe informacje o możliwości. Na przykład w opisie możliwości można zawrzeć zainteresowanie produktami (500 artykułów) i nazwę podmiotu (Acme Corp.). Limit 16 350 znaków.

Prognozy

Strony "Prognozy" umożliwiają przeglądanie, korygowanie i przesyłanie prognoz. *Prognoza* jest zapisem stanu przychodów w czasie. Aplikacja Oracle CRM On Demand oblicza prognozy na każdy kwartał i dzieli te informacje przez miesięczne rozliczeniowe.

Prognozy w aplikacji Oracle CRM On Demand automatyzują proces, który zazwyczaj wykonuje się ręcznie i czasami niedokładnie. Prognozy pomagają firmom w rozwijaniu strategii sprzedaży. Pomagają im również określić przyszłe potrzeby biznesowe, dostarczając kierownictwu dokładne i aktualne informacje o oczekiwanej sprzedaży i kwartalnym rozwoju według rynków sprzedaży. Poszczególni przedstawiciele handlowi nie muszą mieć pełnych statystyk. Zamiast tego decydują, kiedy włączyć dany rekord do swoich prognoz. Przypomnienie w tym procesie jest automatyczne.

Firma może działać na podstawie prognoz opartych na następujących danych:

- Przychód z możliwości
- Przychód z produktu możliwości oraz ilości powiązane z możliwościami
- Przychód z podmiotu
- Przychód z osoby kontaktowej

Migawki prognozy służą do zapisania prognozowanych możliwości, produktu lub informacji o przychodach i dostosowania łącznych prognoz, tak aby kierownictwo mogło przejrzeć i ocenić trendy prognozy. Ponadto można wyświetlić i zapisać prognozy, aby sprawdzić historię możliwości, nad którymi obecnie pracuje zespół.

Firma może skonfigurować prognozy, aby były uruchamiane w cyklach tygodniowych lub miesięcznych. Na początku danego dnia (czyli w pierwszej minucie po północy w strefie czasowej obiektu udostępniania), w aplikacji Oracle CRM On Demand automatycznie generowana jest prognoza i wyświetlany jest alert na stronie "Moja strona startowa". Po otrzymaniu tego alertu można przeglądać prognozę i analizować nowo obliczone wartości: potok pipeline, prognozę i zamknięte przychody w odniesieniu do informacji o normie.

Godzinę przed następnym zaplanowanym wygenerowaniem prognozy bieżąca prognoza jest automatycznie archiwizowana, co uniemożliwia jej edycję.

Praca ze stroną startową "Proгноza"

Strona startowa "Proгноza" stanowi punkt wyjścia do zarządzania prognozami. Zawiera informacje o listach prognoz zbiorczych dla bieżącego użytkownika.

Liczbę rekordów wyświetlanych na stronie startowej "Proгноza" można ograniczyć dwiema metodami:

- Znaleźć określone prognozy, klikając nagłówek kolumny, aby posortować rekordy według kolumny, a następnie wskazać literę na pasku Alpha, aby wyświetlić tylko rekordy zaczynające się na tę literę. Można również wpisać znaki w polu tekstowym i nacisnąć przycisk "Wykonaj", aby znaleźć rekordy zaczynające się od tych znaków. Kliknąć na łączu "Wszystkie", aby wyświetlić pełną listę prognoz.
- Liczba wyświetlonych rekordów. Należy dostosować wartość w tym polu, aby pokazać więcej lub mniej rekordów na liście podsumowania.

Na stronie startowej "Proгноza" wymienione są prognozy według daty ich utworzenia, z najnowszymi prognozami wymienionymi na początku. Stanowi to również podsumowanie ważnych informacji:

- Status to bieżący stan prognozy. Poprawnie ukończone prognozy mają status "Aktywne". Prognoza ze statusem "Przesłano" wskazuje prognozę gotową do przejrzenia przez kierownictwo.
- Przychody z potoku "Pipeline" to połączenie przychodów ze wszystkich rekordów użytkownika, niezależnie od zaznaczenia pola wyboru "Proгноza" lub etapu sprzedaży w poszczególnych rekordach. Przychody z potoku "Pipeline" nie odnoszą się do podmiotu ani prognoz przychodów osoby kontaktowej.
- Przychód prognozowany odpowiada łącznym przychodom dla wszystkich rekordów, dla których zaznaczono pole wyboru "Proгноza".
- Przychody zamknięte odpowiadają całkowitym przychodom dla wszystkich możliwości lub przychodów z produktu z wartościami etapu sprzedaży "Closed-Won". Dla podmiotu i przychodów z podmiotu wartość zamkniętego pola statusu zawiera zapis w obliczeniach przychodu zamkniętego. Przychód zamknięty jest rozpoznawany dla kwoty przychodów, która dotyczy okresu prognozy, który jest oparty na rozpoczęciu daty zamknięcia rekordu.

Zarządzanie prognozami

Zarządzać prognozami można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Przeglądanie prognoz](#) (na stronie 274)
- [Odświeżanie prognoz](#) (na stronie 276)
- [Wyświetlanie i edytowanie prognozy z użyciem innej waluty](#) (na stronie 278)
- [Przeglądanie historii prognoz](#) (na stronie 278)
- [Przesyłanie prognoz](#) (na stronie 279)
- [Cofanie przesłania prognoz](#) (na stronie 279)
- [Zarządzanie normami](#) (na stronie 280)
- [Zarządzanie prognozami dla swojego zespołu](#) (na stronie 281)

UWAGA: Prognozowanie opiera się na rolach użytkowników i hierarchiach zależności służbowych. Aby można było pomyślnie tworzyć prognozy, wszyscy użytkownicy posiadający rolę użytkownika określoną jako rola prognozy muszą mieć ustawiony status "Aktywny" w swoim rekordzie użytkownika. Ponadto, w swoich

rekordach użytkownicy muszą mieć podanego kierownika. Kierownika można określić w jednym z dwóch pól "Przełożony" lub "Alias przełożonego", w zależności od tego, które z nich występuje w układzie strony użytkownika.

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Pola prognozy](#) (na stronie 284)
- [Praca ze stroną startową "Prognoza"](#) (na stronie 273)
- Konfigurowanie użytkowników
- Konfigurowanie norm sprzedaży dla użytkowników
- [Raporty](#) (na stronie 789)

Przeglądanie prognoz

Prognozy generowane są automatycznie co tydzień lub co miesiąc, zgodnie z procesem biznesowym firmy. Za każdym razem, gdy generowana jest nowa prognoza, użytkownik otrzymuje powiadomienie na stronie "Moja strona startowa". Po otrzymaniu powiadomienia należy przejrzeć swoje prognozy. W przypadku przeglądania prognoz miesiące podsumowania prognozy są wyrównane w stosunku do definicji firmowego kalendarza okresów obrotowych. Jeśli używany jest kalendarz typu 4-4-5, 5-4-4 lub niestandardowy kalendarz okresów obrotowych, okresy prognozy określone dla firmy niekoniecznie będą odpowiadać kalendarzowi gregoriańskiemu. Dlatego, jeśli możliwość przypada na czerwiec jako miesiąc kalendarzowy, nie oznacza to, że będzie ona prognozowana jako część miesiąca obrotowego czerwca. Więcej informacji dotyczących niestandardowych kalendarzy okresów obrotowych dostępnych jest pod hasłem Kalendarze okresów obrotowych — informacje.

UWAGA: Kiedy używane są niestandardowe kalendarze okresów obrotowych, okresy prognozy oparte są na latach i miesiącach obrotowych zdefiniowanych przez administratora firmy.

Jak przejrzeć prognozy

- 1 Kliknąć na karcie "Proгнозы".

Na stronie "Strona startowa Proгнозы" zostanie wyświetlone podsumowanie zawierające takie informacje jak status, pipeline i zrealizowane przychody. Podsumowanie prognozy można posortować według statusów, dat prognozy lub właścicieli (tylko przełożeni). Pipeline nie występuje w prognozach dotyczących przychodów z podmiotu lub osoby kontaktowej.

- 2 W sekcji "Strona startowa Proгнозы" kliknąć na łączu "Data prognozy" odpowiadającemu prognozie, która ma zostać wyświetlona.

- 3 Na stronie "Szczegół Proгнозы" przejrzeć informacje w następujących sekcjach:

- **Podsumowanie Proгнозы.** W tej sekcji znajduje się podsumowanie prognoz według kwartałów i miesięcy obrotowych. Lista "Podsumowanie Proгнозы" zawiera informacje o normie, zrealizowanych przychodach, % normy, kwocie prognozowanej, najlepszym przypadku, pipeline i oczekiwanych przychodach. Listę podsumowania można posortować według miesięcy.

Podsumowanie zespołu według miesiąca. W tej sekcji znajduje się lista prognoz dla poszczególnych członków zespołu. Przełożony zobaczy na niej miesiąc prognozy, % normy, kwotę prognozowaną, zrealizowane przychody, najlepszy przypadek, pipeline i datę ostatniej aktualizacji według aliasów właściciela (członków zespołu). Drażenie w dół od poziomu wiersza danego członka zespołu w podsumowaniu zespołu pozwala wyświetlić stronę szczegółów odpowiedniej prognozy dla wybranego użytkownika. Na tej stronie jest pokazane podsumowanie tej prognozy członka zespołu oraz prognozowane przychody w sekcji Moje możliwości, Moje przychody lub Moje produkty.

UWAGA: W sekcjach podsumowania prognoz typu Przychód z podmiotu i Przychód z osoby kontaktowej nie występują informacje o pipeline, najlepszym przypadku i oczekiwanych przychodach.

- **Produkty zespołu - podsumowanie** (dotyczy tylko prognozy produktu możliwości). W tej sekcji znajduje się lista prognozowanych produktów dla poszczególnych członków zespołu. Kierownik zobaczy na niej zamkniętą ilość, prognozowaną ilość, analizę pipeline i ilość, zrealizowane przychody i oczekiwane przychody według aliasów właścicieli (członków zespołu) i produktów. Drażenie w dół do wiersza danego członka zespołu w sekcji "Produkty zespołu - podsumowanie" pozwala wyświetlić stronę szczegółów odpowiedniej prognozy dla wybranego użytkownika. Na tej stronie jest pokazane podsumowanie prognozy dla tego użytkownika oraz prognozowane ilości według produktów w sekcji "Moje produkty".

UWAGA: Na stronie "Szczegół Proгнозы" jest wyświetlonych tylko pięć rekordów zespołu. Aby wyświetlić całą listę rekordów, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę" w sekcji "Podsumowanie zespołu według miesiąca".

- **Moje możliwości.** W sytuacji korzystania z typu prognozy "Przychody z możliwości" ta sekcja jest wyświetlana jako część szczegółów prognozy. Figuruje w niej bieżące możliwości i jest zaznaczone, czy poszczególne z nich są prognozowane. Ponadto jest podana data zamknięcia, nazwa podmiotu, kwota przychodów, bieżący etap sprzedaży i następny krok (o ile jest określony) poszczególnych możliwości.
- **Moje przychody.** W sytuacji korzystania z typu prognozy "Przychody z produktu możliwości", "Przychody z podmiotu" lub "Przychody z osoby kontaktowej" ta sekcja jest wyświetlana jako część szczegółów prognozy. Figuruje w niej bieżące przychody i jest zaznaczone, czy dany rekord przychodów jest prognozowany przez właściciela (jest zaznaczona flaga prognozy). Ponadto jest

podana data rozpoczęcia i zamknięcia, nazwa produktu, kwota przychodów i nazwa podmiotu poszczególnych wpisanych rekordów przychodów.

W zależności od prognozowanego typu przychodów w sekcji "Moje przychody" mogą być wyświetlone dodatkowe kolumny.

Kolumny wyświetlane w prognozach przychodów z produktu możliwości są następujące:

- Nazwa możliwości
- Etap sprzedaży

Kolumny wyświetlane w prognozach przychodów z podmiotu i osoby kontaktowej są następujące:

- Kategoria produktu
- Status
- Nazwisko osoby kontaktowej
- **Moje produkty.** W przypadku korzystania z typu prognozy "Produkt możliwości" ta sekcja jest wyświetlana jako część szczegółów prognozy. W wierszach poszczególnych prognozowanych produktów jest wyświetlona kategoria produktu, zamknięta ilość, prognozowana ilość, analiza pipeline - ilość, zrealizowane przychody i oczekiwane przychody. Wartości te stanowią sumę wszystkich prognozowanych możliwości z prognozy wybranego użytkownika. Aby wyświetlić prognozowane możliwości powiązane z danym produktem, należy kliknąć na nazwie produktu.

UWAGA: W przypadku korzystania z typu prognozy "Produkt możliwości" można przejrzeć także wszystkie prognozowane możliwości w danej kategorii produktów, klikając na polu "Kategoria produktu".

Typ prognozy użyty w prognozie i na którym była ona oparta jest podany w polu "Typ" w sekcji informacji o prognozie.

Wyświetlanie i edytowanie prognoz z użyciem innej waluty

Funkcja przeliczania walut "Wyświetl w" umożliwia określenie waluty, w której będzie wyświetlana prognoza. Więcej informacji dotyczących wyświetlania i edytowania prognoz w innych walutach jest dostępnych pod hasłem [Wyświetlanie i edytowanie prognoz z użyciem innej waluty](#) (na stronie 278).

Odświeżanie prognoz

Prognozy są migawkami danych przychodów w pewnych okresach. Jeżeli rekord możliwości lub przychodu są aktualizowane, można odświeżyć niektóre wartości w bieżącej, nieprzesłanej prognozie, aby zapewnić, że prognoza odzwierciedla najbardziej aktualne informacje. Następnie trzeba dostosować te rekordy w sekcji "Prognoza zbiorcza", aby dokładniej odzwierciedlały przychód, który ma być wygenerowany.

Zaktualizowanie wartości rekordów mających wpływ na prognozowane kwoty, a następnie ponowne obliczenie łącznych prognoz umożliwia bardziej spójne prognozowanie. Aktualizacje pól "Przychód", "Data zamknięcia", "Etap sprzedaży", "Prawdopodobieństwo", "Prognoza", "Ilość" lub "Status" mogą wpłynąć na prognozę.

Jak zaktualizować wartości rekordów i odświeżyć prognozowane kwoty

- 1** Kliknąć na karcie "Prognozy".
Na stronie startowej "Prognoza" wymienione są prognozy według daty ich utworzenia, z najnowszymi prognozami wymienionymi na początku.
- 2** W sekcji "Strona startowa Prognoza" kliknąć łącze "Data prognozy" odpowiadające prognozie, która ma zostać przesłana.
- 3** W sekcjach "Moje możliwości", "Moje przychody" lub "Moje produkty" na stronie "Szczegóły prognozy" kliknąć na łączu "Nazwa możliwości", "Data rozpoczęcia/zamknięcia" lub na łączu "Produkt", aby otworzyć rekord do zmodyfikowania.
- 4** Na stronie "Szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 5** Na stronie "Edycja" zaktualizować odpowiednie wartości dla możliwości lub rekordu przychodu, po czym nacisnąć przycisk "Zapisz".
- 6** Wrócić do strony "Prognoza szczegółowa", a następnie kliknąć na łączu "Odśwież" w wierszu rekordu.
- 7** Na stronie "Szczegóły prognozy" nacisnąć przycisk "Akumulacja".
Łącznie prognozy zbiorcze są aktualizowane na podstawie zmodyfikowanych możliwości lub rekordów przychodów.

UWAGA: Aby przechwycić wszelkie aktualizacje wprowadzone w możliwościach lub rekordach przychodów w prognozach zbiorczych, należy nacisnąć przycisk "Akumulacja".

Po naciśnięciu przycisku "Akumulacja" wszelkie wcześniejsze korekty w łącznej prognozie zbiorczej są nadpisywane nowymi wartościami z rekordów możliwości lub przychodów. Dlatego też po aktualizowaniu rekordów nadal można skorygować prognozę zbiorczą, aby dokładniej odzwierciedlała zakładaną sprzedaż.

Korygowanie łącznych prognoz

Przedstawiciele handlowi i kierownictwo mogą wprowadzać korekty na wyższym poziomie, według miesiąca, do bieżących prognozowanych przychodów, aby zapewnić, że automatycznie generowane prognozy odzwierciedlają wartości oparte na profesjonalnej ocenie. Można korygować następujące pola prognozy zbiorczej:

- Prognoza
- Najlepszy przypadek

UWAGA: Prognozy łączne korygować może wyłącznie właściciel prognozy.

Jak korygować łączne prognozy

- 1** Kliknąć na karcie "Prognozy".
- 2** W sekcji "Strona startowa Prognoza" kliknąć na łączu "Data prognozy" odpowiadającemu rekordowi prognozy, która ma zostać skorygowana.

- 3 W sekcji "Prognoza zbiorcza" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 4 Na stronie "Edycja prognozy" wpisać skorygowane wartości przychodów w polach "Prognoza" lub "Najlepszy przypadek".
- 5 Nacisnąć przycisk "Odśwież wartości łączne", aby zweryfikować skorygowane wartości, a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Najlepszy przypadek przychodu nie ma zastosowania do prognoz dotyczących przychodu podmiotu lub osoby kontaktowej.

Wyświetlanie i edytowanie prognozy z użyciem innej waluty

Funkcja wyświetlania konwersji w walucie pozwala określić walutę, w której będzie wyświetlana prognoza. Domyślnie prognoza jest wyświetlana w macierzystej walucie (domyślna waluta wybrana w profilu użytkownika lub domyślna waluta firmy). Użytkownik może też edytować prognozy w wybranej walucie, jeśli zarządza możliwościami w wielu strefach ekonomicznych.

Jeśli ma miejsce edycja prognozy wyświetlanej w walucie euro (EUR), użytkownik może wprowadzać wartości prognozy w euro. Gdy edytowana prognoza jest zapisywana, zostaje ona poddana konwersji i zapisana w domyślnej walucie firmy.

Jak wyświetlić prognozę w innej walucie

- 1 Kliknąć na karcie "Prognozy".
- 2 Na stronie startowej "Prognoza" kliknąć na łączu "Data prognozy" odpowiadającym prognozie, która ma być przeglądana.
- 3 Na stronie "Szczegóły prognozy" wybrać walutę z listy "Wyświetl w" na pasku tytułu "Prognoza zbiorcza".

Wartość wyświetlania w walucie jest domyślnie przedstawiana w walucie profilu użytkownika. Jeśli waluta profilu nie jest zdefiniowana, selektor "Wyświetl w" wyświetla domyślnie walutę firmy. Do wyboru są dostępne wszystkie aktywne waluty firmy.

Gdy użytkownik wybierze walutę wyświetlania, wartości prognozy zostaną skonwertowane z waluty, w której są zapisane (waluta firmy) na wybraną walutę wyświetlania przy użyciu kursu obowiązującego na dzień prognozy.

Jeśli użytkownik będzie drążyć rekord prognozy lub jeśli wybierze walutę wyświetlania, dla której nie ma zdefiniowanego kursu na dzień prognozy, wówczas prognoza będzie wyświetlana w domyślnej walucie firmy i zostanie wyświetlony stosowny komunikat.

Przeglądanie historii prognoz

Przeglądanie historii prognoz pozwala na wykrywanie trendów zmieniających się w czasie.

Jak przejrzeć historię prognoz

- 1 Kliknąć na karcie "Prognoza".
- 2 W sekcji "Strona startowa Prognoza" kliknąć na nagłówku kolumny, w której mają zostać posortowane rekordy.
- 3 Przejrzeć trendy w czasie dla prognozy, planowanej sprzedaży i zrealizowanych przychodów.

Przesyłanie prognoz

Ostatnim krokiem w procesie tworzenia prognozy jest przesłanie jej swojemu kierownikowi do przejrzania. Jeśli prognoza odzwierciedla kwoty, które powinny być uwzględnione w prognozach firmy, należy przesłać prognozę.

UWAGA: Kierownicy mogą przysyłać prognozy dla bezpośrednich podwładnych. Opcję tę należy wybrać na etapie konfiguracji definicji prognozy. Jeśli opcja ta nie została wybrana, to kierownicy nie mogą przysyłać swoich prognoz przed przesłaniem prognoz przez wszystkich swoich podwładnych.

Przesłanych prognoz nie można edytować. Jeśli zachodzi konieczność skorygowania przesłanej prognozy, kierownik lub administrator musi najpierw odblokować dany rekord (cofnąć jego przesłanie). Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Cofanie przesłania prognoz](#) (na stronie 279).

Jak przesłać prognozę

- 1 Kliknąć na karcie "Prognozy".
- 2 W sekcji "Strona startowa Prognoza" kliknąć na łączu "Data prognozy" odpowiadającemu rekordowi prognozy, która ma zostać przesłana.
- 3 Na stronie "Szczegóły prognozy" nacisnąć przycisk "Prześlij prognozę" na pasku tytułu "Podsumowanie prognozy".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- [Cofanie przesłania prognoz](#) (na stronie 279)
- Konfigurowanie definicji prognoz

Cofanie przesłania prognoz

Aby właściciel przesłanej prognozy mógł ją zaktualizować, kierownik lub administrator musi najpierw odblokować dany rekord (cofnąć jego przesłanie).

Jak cofnąć przesłanie prognozy

- 1 Kliknąć na karcie "Prognozy".
- 2 W sekcji "Strona startowa Prognoza" kliknąć na łączu "Data prognozy" odpowiadającemu rekordowi prognozy, która ma zostać odblokowana.
- 3 Na stronie "Szczegóły prognozy" nacisnąć przycisk "Cofnij przesłanie prognozy".

Ta czynność powoduje odblokowanie prognozy, umożliwiając bezpośrednim podwładnym aktualizowanie i korygowanie, a następnie przesyłanie ich prognoz.

UWAGA: Naciśnięcie przycisku "Cofnij przesłanie prognozy" powoduje zmianę statusu prognozy na "Aktywna".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Przesyłanie prognoz](#) (na stronie 279)
- Konfigurowanie definicji prognoz

Zarządzanie normami

Jeżeli administrator firmy nie jest odpowiedzialny za ustawienia norm, można utworzyć i zaktualizować normy dla okresów w roku, korzystając ze strony "Edycja normy". Umożliwia to porównanie norm z prognozami i skorygowanie ich. Można również przejrzeć historię norm adresowanych dla dowolnego okresu każdego roku.

Po utworzeniu normy, wartość normy miesięcznej jest automatycznie uwzględniana w prognozie po jej wygenerowaniu. Wszystkie aktywne normy są dodawane łącznie dla miesiąca i łącznie wyświetlane w prognozie. Jeżeli użytkownik nie chce, aby norma była uwzględniona w prognozie, musi ustawić status pola "Nieaktywna" przed przygotowaniem do śledzenia normy.

Jak zarządzać normą

- 1 Na dowolnej stronie kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu.
- 2 Ze strony startowej "Osobiste" kliknąć na łączu "Profil osobisty" w sekcji "Profil osobisty".
- 3 Ze strony "Profil osobisty" kliknąć na łączu "Mój profil" w sekcji "Dane osobowe".

Mój profil umożliwia zdefiniowanie norm i współużytkowanie grup, jak również zmianę waluty, języka i strefy czasowej.
- 4 Na stronie szczegółów osobistych przejść do sekcji "Normy", po czym nacisnąć przycisk "Nowa norma".

Istniejące normy są wyświetlane na liście "Normy" i można je sortować według daty, nazwy i statusu. Aby zmodyfikować wymienioną normę, z menu na poziomie rekordu należy wybrać pozycję "Edytuj" odpowiadającą rekordowi normy, która ma być edytowana. Aby usunąć normę z listy, z menu na poziomie rekordu należy wybrać pozycję "Kasuj" odpowiadającą rekordowi normy, która ma być skasowana.

- 5 Na stronie "Edycja normy" wypełnić wymagane pola dla nowej normy"
 - a Wybrać rok kalendarzowy, w którym norma zacznie obowiązywać.
UWAGA: Rok wybrany na tej stronie jest rokiem kalendarzowym, a nie podatkowym. Rok podatkowy może się różnić od roku kalendarzowego. Na przykład rok podatkowy firmy może się zaczynać 1 kwietnia i kończyć 31 marca (w następnym roku kalendarzowym).
 - b Upewnić się, że status na wartość "Aktywne".
 - c Wpisać nazwę normy.
- 6 Wpisać informacje o normie dla każdego miesiąca. (Pola normy miesięcznej zaczynają się z pierwszym miesiącem roku podatkowego firmy).
- 7 Zapisać normę.

Aby rozłożyć normę łączną równo dla wszystkich miesięcy w roku

- 1 Na stronie szczegółów osobistych przejść do sekcji "Normy", po czym nacisnąć przycisk "Nowa norma".
- 2 Na stronie "Edycja normy" wprowadzić wymagane informacje i upewnić, że norma ma status "Aktywna".
- 3 W jednym z pól miesiąca wpisać łączną liczbę norm na rok, a następnie nacisnąć przycisk "Suma".
Liczba pojawi się w polu "Norma łączna".
- 4 Nacisnąć przycisk "Rozkład".
Norma łączna jest dzielona równo między 12 miesięcy roku i proporcjonalna wielkość pojawia się w polach powiązanych z każdym miesiącem.
- 5 Zapisać normę.
Norma zostanie wyświetlona liście "Normy".

Zarządzanie prognozami dla swojego zespołu

Jeśli użytkownik jest kierownikiem, może:

- Przeglądać i korygować prognozy dla swojego zespołu
- Wyświetlać wszystkie możliwości zespołu
- Cofnąć przesłanie prognozy z powodu możliwości korygowania jej przez członka

Zespół skupia wszystkich pracowników powiązanych z rolami zgłaszanymi do danego użytkownika. Ta hierarchia ról jest skonfigurowana w administracji użytkownikami. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Konfigurowanie użytkowników.

Aby wyświetlić prognozy i możliwości dla zespołu

- 1 Kliknąć na karcie "Prognozy".
- 2 W sekcji "Strona startowa Prognoza" kliknąć na łączu "Data prognozy" w rekordzie prognozy.
Na stronie "Szczegóły prognozy" jest wyświetlane podsumowanie łącznych wyników dla zespołu, łączne wyniki dla każdego członka zespołu według miesiąca, a także data ostatniej aktualizacji prognozy.
- 3 Na stronie "Szczegóły prognozy" kliknąć na łączu "Alias właściciela" dla członka zespołu, którego prognoza ma być wyświetlona.

WSKAZÓWKA: Aby wyświetlić podsumowanie prognozy wszystkich członków grupy, kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".

Pojawi się strona ze szczegółami prognozy dla członków zespołu. Za pomocą tej strony można przeglądać łączne prognozy dla członków zespołu i wszystkie indywidualne możliwości, ale wszystkie szczegóły są tu tylko do odczytu i nie można ich edytować.

Strona "Szczegół Prognozy"

Na stronie "Szczegół prognozy" są wyświetlone informacje o prognozie dotyczące wybranego uczestnika prognozy. Zawiera ona podsumowanie prognozy z obliczonymi kwotami przychodów w poszczególnych miesiącach obrotowych, normę przypadającą na danego użytkownika i osiągnięcie procentowe, a także listę jego prognozowanych możliwości, przychodów lub produktów.

Przełożeni mogą ponadto zobaczyć podsumowanie swojego zespołu według miesięcy. Oznacza to, że mogą zobaczyć szczegółowe rekordy prognozowane i rekordy podsumowania swoich bezpośrednich podwładnych za prognozowany okres.

Miesiące obrotowe występują pod swoimi standardowymi nazwami w sekcjach "Podsumowanie Prognozy" i "Podsumowanie zespołu". Jednak czas trwania miesiąca zależy od obowiązującej w danej firmie definicji kalendarza obrotowego. Na przykład październik może zaczynać się 15 października i kończyć 14 listopada.

Zadania, które można wykonać na stronie "Szczegół Prognozy", są opisane w poniższej tabeli.

Aby...	Należy...
Zmienić walutę wyświetlanej prognozy	Na pasku tytułu "Podsumowanie prognozy" nacisnąć przycisk "Wyświetl w" i wybrać walutę.
Wyświetlić wszystkie podsumowania prognoz swojego zespołu	Kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę" w sekcji "Podsumowanie zespołu według miesiąca". Ta sekcja jest dostępna tylko dla użytkowników poziomu przełożonego. W tej sekcji dla każdego członka zespołu znajduje się jedna pozycja linii w danym miesiącu obrotowym.
Wyświetlić wszystkie podsumowania produktów swojego zespołu	Kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę" w sekcji "Produkty zespołu - podsumowanie". Ta sekcja jest dostępna tylko dla użytkowników poziomu przełożonego i pod warunkiem korzystania z typu prognozy "Prognoza ilości produktu".

Aby...	Należy...
	W tej sekcji dla każdego członka zespołu znajduje się jedna pozycja linii dotycząca danego produktu.
Wyświetlić szczegóły prognozy dla danego użytkownika	W kolumnie Alias właściciela sekcji podsumowania zespołu kliknąć na nazwie użytkownika, którego prognozy szczegóły mają zostać wyświetlone.
Wyświetlić wszystkie prognozowane rekordy możliwości dla danego użytkownika	<p>Kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę" w sekcji "Moje możliwości". Ta sekcja jest dostępna pod warunkiem korzystania z prognozy możliwości.</p> <p>Na stronie znajduje się po jednym wierszu dla każdego prognozowanego rekordu przychodów, w którym podana jest data zamknięcia, flaga prognozy, nazwa możliwości, nazwa podmiotu, przychody, etap sprzedaży i następny krok.</p>
Wyświetlić wszystkie prognozowane rekordy przychodów dla danego użytkownika	<p>Kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę" w sekcji "Moje przychody". Ta sekcja jest dostępna pod warunkiem korzystania z typu prognozy "Przychody z produktu", "Przychody z podmiotu" lub "Przychody z osoby kontaktowej".</p> <p>Na stronie znajduje się po jednym wierszu dla każdego prognozowanego rekordu przychodów, w którym podana jest data rozpoczęcia i zamknięcia, flaga prognozy, nazwa produktu, nazwa możliwości, nazwa podmiotu, przychody i etap sprzedaży.</p>
Wyświetlić wszystkie prognozowane rekordy produktów dla danego użytkownika	<p>Kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę" w sekcji "Moje produkty". Ta sekcja jest dostępna pod warunkiem korzystania z prognozy typu "Prognoza ilości produktu".</p> <p>Na stronie znajduje się po jednym wierszu dla każdego prognozowanego rekordu produktu, w którym podana jest zamknięta ilość, prognozowana ilość, analiza pipeline - ilość, zrealizowany przychód i oczekiwany przychód. Te wartości stanowią sumę wszystkich prognozowanych możliwości dla danego użytkownika.</p>
Wyświetlić wszystkie prognozowane możliwości w pewnej kategorii produktów dla danego użytkownika	W kolumnie "Kategoria produktu" kliknąć na kategorii, z której prognozowane produkty mają zostać wyświetlone. Na tej stronie będą podane wartości dotyczące poszczególnych powiązanych możliwości i wybranej kategorii produktów, w tym data zamknięcia, nazwa możliwości, poszczególne ilości i kwoty przychodów.
Wyświetlić wszystkie prognozowane możliwości dotyczące pewnego produktu dla danego użytkownika	<p>W kolumnie "Nazwa produktu" kliknąć na produkcie, którego mają dotyczyć wyświetlone prognozowane możliwości.</p> <p>Na tej stronie będą podane wartości dotyczące poszczególnych powiązanych możliwości i wybranego produktu, w tym data zamknięcia, nazwa możliwości, poszczególne ilości i kwoty przychodów.</p>
Zaktualizować prognozowaną możliwość	W sekcji "Moje możliwości", "Moje przychody" lub "Moje produkty - przychody" na stronie "Szczegół Prognozy" kliknąć na nazwie możliwości, aby przejść do szczegółów możliwości.

Aby...	Należy...
	<p>Po zapisaniu zmian wrócić do prognozy, klikając na łączu "Powrót do Szczegół Prognozy", a następnie naciskając przycisk "Odśwież".</p> <p>Żadne modyfikacje wprowadzone w rekordach szczegółów możliwości nie zostaną odnotowane w sekcji podsumowania prognozy, dopóki nie zostanie naciśnięty przycisk "Akumulacja".</p>
Zakumulować prognozowane przychody	<p>W sekcji "Podsumowanie Prognozy" nacisnąć przycisk "Akumulacja".</p> <p>Naciśnięcie przycisku "Akumulacja" spowoduje aktualizację (ponowne obliczenie) pól wartości łącznych zgodnie ze zmianami wprowadzonymi w możliwości.</p> <p>Po kliknięciu przycisku "Akumulacja" wszelkie zmiany wprowadzone w kwotach przychodów prognozy zostaną zastąpione.</p>
Zaktualizować kwoty prognozy lub przychodu z najlepszego przypadku	<p>Na pasku tytułu "Podsumowanie Prognozy" nacisnąć przycisk "Edytuj".</p> <p>Naciśnięcie przycisku "Edytuj" powoduje otwarcie strony "Prognoza - edycja". Należy wprowadzić zmiany przychodów i nacisnąć przycisk "Zapisz".</p>
Przesłać prognozę	<p>W sekcji "Podsumowanie Prognozy" kliknąć na łączu "Prześlij prognozę".</p> <p>Wartość w polu "Status" zostanie zmieniona na "Przesłane", co jest sygnałem dla przełożonego, że prognoza jest gotowa do przeglądania.</p>
Cofnąć przesłanie prognozy	<p>W sekcji "Podsumowanie Prognozy" kliknąć na łączu "Cofnij przesłanie Prognozy".</p> <p>Prognoza zostanie odblokowana. Status zostanie zmieniony na "Aktywna", aby użytkownik mógł zaktualizować i skorygować swoją prognozę, a następnie ponownie ją przesłać. Tę czynność może wykonać tylko przełożony lub administrator firmy.</p>

Pola prognozy

Pola związane z prognozą przychodu (norma, przychód zrealizowany, % normy, prognoza, pipeline i przychód oczekiwany) są obliczane. Więcej informacji o polach znajduje się w poniższej tabeli.

Pole	Opis
Najlepszy przypadek	<p>Pole opcjonalne. To pole zawiera szacowane przychody możliwe do uzyskania w najlepszym przypadku, na które składają się wszystkie przychody z możliwości lub produktu.</p> <p>To pole nie ma zastosowania do prognoz przychodów z podmiotów ani z osób kontaktowych.</p>

Pole	Opis
Zrealizowane przychody	<p>Tylko do odczytu. To pole jest obliczane. Jeśli firma opiera prognozy na możliwościach, przychód zrealizowany jest sumą wszystkich kwalifikujących się możliwości na etapie sprzedaży Zamknięte/uzyskane.</p> <p>Jeśli firma opiera prognozy na produktach, przychód zrealizowany jest sumą wszystkich kwalifikujących się rekordów przychodów z produktów w tym okresie na etapie sprzedaży Zamknięte/uzyskane.</p> <p>Jeśli firma opiera prognozy na przychodach z podmiotu lub osoby kontaktowej, przychód zrealizowany jest sumą wszystkich kwalifikujących się rekordów przychodów o statusie Zamknięte.</p>
Oczekiwany przychód	<p>Tylko do odczytu. To pole jest średnią ważoną. Wartość jest iloczynem potencjalnego przychodu i prawdopodobieństwa możliwości.</p> <p>To pole nie ma zastosowania do prognoz przychodów z podmiotów ani z osób kontaktowych.</p>
Prognoza	<p>Wartość tego pola jest obliczana w chwili generowania prognozy. Można jednak skorygować ją ręcznie, aby prognoza odzwierciedlała wartości wynikające z oceny sytuacji dokonanej przez profesjonalistę.</p> <p>Jeśli pole wyboru "Prognoza" jest zaznaczone w rekordzie "Możliwość", prognoza jest sumą wszystkich możliwości w okresie prognozy. Jeśli pole wyboru "Prognoza" jest zaznaczone w rekordzie "Przychód", prognoza jest sumą wszystkich rekordów przychodów w okresie prognozy.</p>
Właściciel	W tym polu podana jest osoba, która jest właścicielem prognozy lub jest za nią odpowiedzialna. Jest to informacja generowana przez Oracle CRM On Demand.
Ostatnio zaktualizowano	Data ostatniej aktualizacji rekordu prognozy członka zespołu. Domyślnie jest wyświetlana data prognozy. Jeśli użytkownik wykonał operację przesłania, akumulacji, przesłania lub cofnięcia przesłania na prognozie, w tym polu jest podana data, kiedy rekord został zmieniony. Jest to informacja generowana przez Oracle CRM On Demand.
Pipeline	<p>Tylko do odczytu. To pole jest obliczane. Pipeline to suma wszystkich rekordów przychodów z produktów lub możliwości w okresie produkcji niezależnie od ustawienia pola wyboru "Prognoza" lub etapu sprzedaży poszczególnych rekordów.</p> <p>To pole nie ma zastosowania do prognoz przychodów z podmiotów ani z osób kontaktowych.</p>
Norma	Tylko do odczytu. Zakładane przychody ze sprzedaży w okresie prognozy. Normę może skonfigurować dany użytkownik lub administrator. Podczas tworzenia prognoz są wykorzystywane tylko aktywne normy.
Procent normy sprzedaży	To pole jest obliczane. Procent normy sprzedaży to iloraz wartości przychodu zrealizowanego i wartości normy.

Pole	Opis
Status	<p>Status prognozy jest generowany przez Oracle CRM On Demand. Możliwe są następujące statusy:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktywna. Ten status jest ustawiany przez Oracle CRM On Demand po ukończeniu generowania prognozy. ■ Przesłane. Ten status jest ustawiany przez Oracle CRM On Demand po kliknięciu na łączu "Prześlij prognozę". Rekord jest zablokowany, dopóki przełożony użytkownika lub administrator firmy go nie odblokuje (nie cofnie jego przesłania). ■ W toku. Ten status jest ustawiany przez Oracle CRM On Demand na czas generowania prognozy. ■ Niekompletne. Ten status jest ustawiany przez Oracle CRM On Demand, jeśli podczas odczytywania, kojarzenia lub akumulowania przychodu wystąpi błąd. Niekompletna prognoza może czasami wystąpić wskutek błędu użytkownika, jak problem z hierarchią lub inne problemy związane z danymi. ■ Oczekujące. Ten status jest ustawiany przez aplikację Oracle CRM On Demand, jeśli podczas przetwarzania prognozy firmy wystąpi błąd. Jeśli administrator firmy nie otrzymał pocztą elektroniczną powiadomienia z opisem problemu, należy zwrócić się do działu opieki nad klientem. ■ Zarchiwizowane. Status ustawiany w aplikacji Oracle CRM On Demand na godzinę przed uruchomieniem nowej prognozy. Po ustawieniu tego statusu prognoza służy tylko do odczytu, a użytkownik nie może jej odblokować.

Adresy

Na stronach adresów można tworzyć, aktualizować i śledzić adresy współużytkowane przez rekordy podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów.

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują korzystania z adresów, karta adresów może być wykluczona z jego konfiguracji.

Jeśli administrator firmy włączy funkcję rekordów adresów, zaznaczając w profilu firmy pole wyboru "Włączanie współużytkowanych adresów", adresy tworzone przez użytkowników na stronach adresów będzie można powiązać z wieloma rekordami podmiotów, osób kontaktowych, dealerów lub partnerów (funkcja współużytkowanych adresów). W firmach, w których nie włączono funkcji współużytkowanych adresów, dane adresowe nie są współużytkowane przez różne rekordy, a dane adresowe w każdym rekordzie są właściwe tylko dla tego rekordu (funkcja niewspółużytkowanych adresów).

UWAGA: Aplikacja Oracle CRM On Demand obsługuje funkcję współużytkowanych adresów tylko w przypadku następujących typów rekordów: podmiot, osoba kontaktowa, dealer i partner. W przypadku pozostałych typów rekordów zawierających pola adresu, takich jak namiary, gospodarstwa domowe, zamówienia itp., aplikacja Oracle CRM On Demand zapewnia jedynie funkcję niewspółużytkowanych adresów.

Cechy funkcji współużytkowanych adresów

Wybrane cechy funkcji współużytkowanych adresów:

- Rekordy podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów mogą współużytkować i wielokrotnie używać wspólnego rekordu adresu poziomu głównego.
- Pomiędzy adresami występują powiązania typu "wiele do wielu". Oznacza to, że podmioty mogą mieć wiele adresów (na przykład szpital może mieć kilka budynków o unikatowych adresach), podobnie jak osoby kontaktowe. Na przykład z lekarzem może być powiązany adres szpitala, poradni i prywatnego gabinetu. Z jednego adresu może korzystać wiele osób kontaktowych (na przykład pod danym adresem może pracować więcej niż jeden lekarz) oraz wiele podmiotów (na przykład w jednym budynku, pod jednym adresem może funkcjonować wiele poradni).
- Wyszukiwanie proste może obejmować wszystkie rekordy adresów o takich samych danych dot. kodu pocztowego, miasta, gminy, województwa i adresu (pole "Wiersz adresu (1)"). Wyszukiwanie zaawansowane może dotyczyć wszystkich typów rekordów (podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów) odpowiadających podanym przez użytkownika słowom kluczowym dotyczącym miasta, województwa czy kodu pocztowego. Można także wyszukiwać adresy, które są współużytkowane, oraz potwierdzić, które podmioty, osoby kontaktowe, którzy dealerzy lub partnerzy używają konkretnego adresu. Nie jest natomiast możliwe wyszukiwanie wśród typów rekordów wszystkich podmiotów, osób kontaktowych, dealerów lub partnerów, którzy używają konkretnego współużytkowanego adresu.
- Adresy traktowane są jak niezależne obiekty, które można importować do aplikacji Oracle CRM On Demand z zewnętrznego zestawu adresów. Jest to przydatne podczas korzystania z systemów zewnętrznych do kontroli jakości danych i zatwierdzania adresów. Można w ten sposób upewnić się, że są stosowane prawidłowe konwencje adresowe, oraz wyeliminować błędy pisowni i duplikaty.
- Adresy nie posiadają żadnej przynależności terytorialnej. Przynależność terytorialna jest definiowana tylko w odniesieniu do rekordów podmiotów, osób kontaktowych, dealerów lub partnerów.
- W przypadku adresów rejestry nie są włączone. Segmentacja rejestrów jest definiowana tylko w odniesieniu do rekordów podmiotów, osób kontaktowych, dealerów lub partnerów.

Zadania, które można wykonać, używając rekordów adresów

Za pomocą karty poziomu głównego można tworzyć, edytować i kasować rekordy adresów. Bezpośrednio w rekordach podmiotów, osób kontaktowych, dealerów lub partnerów można tworzyć i usuwać rekordy adresów oraz dodawać już istniejące. Istnieje również możliwość edycji wybranych pól w rekordach adresów współużytkowanych (np. listy wyboru typu adresu, ustawień dotyczących adresów głównych oraz adresów płatnika i odbiorcy) wewnątrz rekordów podmiotów, osób kontaktowych, dealerów lub partnerów. Funkcja usuwania powoduje usunięcie powiązania pomiędzy adresem a rekordem podmiotu, osoby kontaktowej, dealera lub partnera, pozostawiając adres współużytkowany jako zasób globalny. Na stronie startowej "Adres" dostępne są listy standardowe, do których użytkownicy mają domyślnie dostęp. W związku z tym, że użytkownicy nie mogą być właścicielami adresów współużytkowanych, nazwy tych list rozpoczynają się od słowa *Wszystkie*, a nie *Moje*.

Pola zdenormalizowane - informacje

Jeśli dla podmiotów, dealerów i partnerów ustawiono adresy odbiorcy i płatnika a dla osób kontaktowych adresy główne, aplikacja Oracle CRM On Demand zapisuje pola tych adresów bezpośrednio w obiekcie nadrzędnym. Proces ten nosi nazwę *denormalizacji*. Jeśli pola współużytkowanych adresów zostaną skasowane lub zaktualizowane, aplikacja Oracle CRM On Demand propaguje zmiany w rekordach podmiotów, osób

kontaktowych, dealerów lub partnerów, które używają tego adresu, aby wszystkie dane adresowe były spójne, a integralność danych zachowana. Denormalizacja zwiększa także możliwości wyszukiwania.

Wpływ propagacji na pola zdenormalizowane

W związku z wprowadzaniem zmian do pól rekordów podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów aktualizowanie adresów przez usługę biznesową propagacji w module Oracle CRM On Demand może trwać kilka minut. Ponadto w przypadku skasowania współużytkowanego adresu poziomu głównego podobne opóźnienie może wystąpić przy usuwaniu wartości adresowych z pól zdenormalizowanych w ramach usługi biznesowej propagacji w module Oracle CRM On Demand. Jeśli zostanie przekroczony limit czasu lub wystąpi błąd, usługa biznesowa Oracle CRM On Demand będzie podejmować kolejne próby propagacji codziennie o północy. Jeśli propagacja nie jest przeprowadzana, administrator firmy może być zmuszonym do wprowadzenia zmian ręcznie lub skontaktowania się z asystą techniczną aplikacji Oracle CRM On Demand Customer Care, gdy będzie to konieczne.

Praca ze stroną startową "Adres"

Strona startowa "Adres" stanowi punkt wyjścia do zarządzania adresami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Adres". Ponadto jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz je z niej usuwać.

Tworzenie adresu

Aby utworzyć adres, należy nacisnąć przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane adresy". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola adresów](#) (zob. "Pola adresu" na stronie 300).

Praca z listami adresów

W sekcji "Listy adresów" wyświetlana jest pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla adresów współużytkowanych.

Lista adresów	Filtry
Wszystkie adresy	Wszystkie adresy, posortowane alfabetycznie według nazwy adresu.
Ostatnio zmodyfikowane adresy	Wszystkie adresy, posortowane według daty modyfikacji.
Ostatnio utworzone adresy	Wszystkie adresy, posortowane według daty

Lista adresów	Filtry
	utworzenia.
Wszystkie zatwierdzone współużytkowane adresy	<p>Wszystkie adresy, które zostały oznaczone jako zatwierdzone przez klienta, posortowane alfabetycznie według nazwy adresu.</p> <p>Proces zatwierdzania odbywa się poza aplikacją Oracle CRM On Demand i jest wykorzystywany przez wiele firm w celu ustandaryzowania danych adresowych, potwierdzenia istnienia adresów oraz możliwości ich użycia przez oficjalne agencje, np. pocztę amerykańską (USPS). Więcej informacji o oznaczaniu adresów jako zatwierdzonych znajduje się pod hasłem Oznaczanie współużytkowanych adresów jako zatwierdzone (na stronie 294).</p>
Wszystkie niezatwierdzone współużytkowane adresy	Wszystkie adresy, które nie zostały oznaczone jako zatwierdzone przez klienta, posortowane alfabetycznie według nazwy adresu.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych adresów

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane adresy" są wyświetlane adresy ostatnio zmodyfikowane przez bieżącego użytkownika.

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Adres"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Adres" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Wszystkie adresy
- Ostatnio zmodyfikowane adresy
- Ostatnio utworzone adresy
- Wszystkie zatwierdzone współużytkowane adresy
- Wszystkie niezatwierdzone współużytkowane adresy

Aby dodać sekcje do swojej strony startowej "Adresy", należy:

- 1 Na stronie startowej "Adres" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie układu strony startowej "Adres" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące współużytkowanych adresów są zawarte w następujących tematach:

- [Adresy](#)
- [Zarządzanie adresami](#) (na stronie 290)
- [Pola adresu](#) (na stronie 300)

Zarządzanie adresami

Informacje o zarządzaniu adresami znajdują się w następujących tematach (obejmują one procedury dot. adresów współużytkowanych i niewspółużytkowanych):

- [Tworzenie nowych współużytkowanych adresów w rekordach podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów](#) (na stronie 291)
- [Współużytkowanie adresów w rekordach podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów](#) (na stronie 293)
- [Oznaczanie współużytkowanych adresów jako zatwierdzone](#) (na stronie 294)
- [Usuwanie współużytkowanych adresów z rekordów podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów](#) (zob. "[Usuwanie adresów z rekordów podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów](#)" na stronie 299)
- [Kasowanie współużytkowanych adresów](#) (na stronie 299)
- [Tworzenie nowych niewspółużytkowanych adresów w rekordach podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów](#) (na stronie 297)
- [Usuwanie niewspółużytkowanych adresów z rekordów podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów](#)
- [Dodawanie informacji DEA do adresów osób kontaktowych](#) (na stronie 295)

UWAGA: Funkcja "Adresy" nie jest częścią standardowej edycji aplikacji Oracle CRM On Demand, więc adresy współużytkowane mogą być niedostępne w firmie użytkownika.

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)

- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)
- [Praca z rekordami](#) (na stronie 38)

Tworzenie nowych współużytkowanych adresów w rekordach podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów

Gdy funkcja współużytkowanych adresów zostanie skonfigurowana, użytkownik będzie mógł tworzyć nowe rekordy adresów bezpośrednio w rekordach podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów, bez konieczności korzystania z karty "Adres". Wystarczy wtedy uzupełnić dane w sekcji "Adresy" na stronie szczegółów rekordu (jeżeli sekcja ta została skonfigurowana). Po utworzeniu rekord adresu pojawi się na stronie startowej "Adres".

Przed rozpoczęciem. Informacje związane z adresami nie są domyślnie wyświetlane na stronach szczegółów podmiotów, osób kontaktowych, dealerów oraz partnerów. Aby użytkownik mógł wyświetlić te informacje, administrator firmy musi nadać roli użytkownika prawa dostępu do informacji związanych z adresami. Następnie użytkownik lub administrator firmy musi dodać informacje związane z adresami do układu strony szczegółów. Więcej informacji o dostosowywaniu układów stron szczegółów jest dostępnych pod hasłem [Zmianie układu swojej strony szczegółów](#) (na stronie 742).

Aby móc tworzyć nowe rekordy współużytkowanych adresów bezpośrednio z rekordu podmiotu, osoby kontaktowej, dealera lub partnera, pole wyboru "Włączanie współużytkowanych adresów" w profilu firmy musi być zaznaczone, natomiast pole wyboru "Zatwierdzanie współużytkowanych adresów" nie może być zaznaczone.

UWAGA: Jeżeli współużytkowanie adresów nie zostało skonfigurowane, tzn. używana jest funkcja adresów niewspółużytkowanych, użytkownik nie może tworzyć nowych współużytkowanych adresów za pomocą sekcji "Adresy" na stronach szczegółów.

Aby utworzyć nowe współużytkowane adresy w rekordach podmiotów, osób kontaktowych, dealerów lub partnerów, należy:

- 1** Na stronie szczegółów rekordu podmiotu, osoby kontaktowej, dealera lub partnera przejść do sekcji "Adresy", jeżeli została skonfigurowana.
- 2** Aby utworzyć nowy współużytkowany adres, nacisnąć przycisk "Nowy".
UWAGA: Przycisk "Nowy" jest wyświetlany tylko wtedy, gdy zatwierdzanie adresów w firmie jest wyłączone. Jeśli zatwierdzanie adresów jest włączone, nowe adresy można dodawać wyłącznie za pomocą karty "Adres".
- 3** Wprowadzić nazwę adresu w polu "Nazwa adresu" (np. adres głównej siedziby).

UWAGA: Pole "Nazwa adresu" jest polem wymaganym i może być używane do wyszukiwania. W przypadku rozpoczęcia korzystania ze współużytkowanych adresów należy dokładnie przemyśleć standard nazewnictwa dot. rekordów adresów. Zaleca się między innymi użycie połączenia kluczowych

pół adresu z sufiksem liczbowym lub połączenie miasta i województwa (lub gminy) z zewnętrznym wygenerowanym identyfikatorem. Na przykład jeśli nazwa adresu to LebanonNJ38A08833, wyszukiwanie wszystkich adresów o nazwach zaczynających się od LebanonNJ zwróci wszystkie adresy znajdujące się w gminie Lebanon w stanie New Jersey (NJ).

4 Wypełnić odpowiednie pola w sekcji "Dane adresowe".

Po zakończeniu tworzenia rekord adresu pojawia się w sekcji "Adres" na stronie szczegółów. Wyświetlane pole "Adres" stanowi połączenie istniejących pół adresu w obiekcie "Adres". Na przykład jeśli w polu "Adres 1" znajduje się wartość "43 2nd St.", miasto to "Newark", stan to "NJ", a kraj to "USA", dane w polu adresu w sekcji "Adres" będą wyświetlane w następującym formacie: "43 2nd St., Newark, NJ, USA". Informacje na temat pół rekordów adresów znajdują się pod hasłem [Pola adresu](#) (na stronie 300).

5 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

6 Po zapisaniu danych współużytkowanego adresu z menu na poziomie rekordu wybrać opcję "Edycja" do rekordu adresu i wykonać następujące czynności:

a W przypadku podmiotów, dealerów i partnerów:

- Jeśli adres jest wykorzystywany do celów fakturowania, wybrać dla rekordu adresu opcję "Fakturowanie".
- Jeśli adres jest wykorzystywany do celów wysyłki, wybrać dla rekordu adresu opcję "Wysyłka".

Aplikacja Oracle CRM On Demand skopiuje dane adresowe do sekcji "Fakturowanie" lub "Wysyłka", zgodnie ze wskazaniem.

b W przypadku osób kontaktowych, jeśli adres jest adresem głównej osoby kontaktowej, wybrać dla rekordu adresu ustawienie "Główny".

Aplikacja Oracle CRM On Demand skopiuje dane adresowe do sekcji głównej osoby kontaktowej.

c W każdym z czterech typów rekordów: aby wybrać typ adresu, użyć listy wyboru "Typ adresu".

Domyślnie dostępne typy adresów są następujące: Mieszkaniowe, Biuro, Domek letniskowy, Inne, Reprezentacyjne, Prywatne, Kod pocztowy, Szpital, Klinika.

UWAGA: To pole jest wymagane.

d Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Aby utworzyć nowy współużytkowany adres w rekordach podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów (metoda alternatywna), należy:

1 Na stronie szczegółów rekordu podmiotu, dealera lub partnera przejść do sekcji adresu płatnika lub odbiorcy.

Na stronie szczegółów rekordu osoby kontaktowej przejść do sekcji adresu głównej osoby kontaktowej.

2 Kliknąć ikonę "Wyszukiwanie" znajdującą się u góry po prawej stronie.

- 3** W oknie wyszukiwania adresów można utworzyć nowy adres, naciskając przycisk "Nowy" pod warunkiem, że zatwierdzanie adresów nie jest włączone dla firmy użytkownika.

UWAGA: Przycisk "Nowy" jest wyświetlany tylko wtedy, gdy zatwierdzanie adresów w firmie jest wyłączone. Jeśli zatwierdzanie adresów jest włączone, nowe adresy można dodawać wyłącznie za pomocą karty "Adres".

UWAGA: Jeśli dla firmy użytkownika włączono funkcję współużytkowanych adresów, sekcje stron szczegółów dotyczące adresów płatnika, odbiorcy i głównej osoby kontaktowej są tylko do odczytu.

- 4** Uzupełnić danymi pola nowego adresu w oknie "Adres".

Po zakończeniu tworzenia rekord adresu pojawia się w sekcji "Adres podmiotu" na stronie szczegółów. Wyświetlane pole "Adres" stanowi połączenie istniejących pól adresu w obiekcie "Adres". Na przykład jeśli w polu "Adres 1" znajduje się wartość "43 2nd St.", miasto to "Newark", stan to "NJ", a kraj to "USA", dane w polu adresu w sekcji "Adres" będą wyświetlane w następującym formacie: "43 2nd St., Newark, NJ, USA". Informacje na temat pól rekordów adresów znajdują się pod hasłem [Pola adresu](#) (na stronie 300).

- 5** Zapisać rekord adresu.

Nowe adresy wyświetlane są w aplikacji Oracle CRM On Demand na stronie szczegółów w sekcji "Adresy".

Jeśli rekord adresu dotyczy adresu płatnika lub odbiorcy w rekordzie podmiotu, dealera lub partnera, aplikacja Oracle CRM On Demand wybiera odpowiednie dane i wypełnia sekcje fakturowania i wysyłki w rekordzie nowymi danymi adresowymi. Jeśli rekord adresu dotyczy adresu głównej osoby kontaktowej, aplikacja Oracle CRM On Demand wybiera opcję "Główna" i wypełnia sekcję adresu osoby kontaktowej w rekordzie nowymi danymi adresowymi osoby kontaktowej.

Współużytkowanie adresów w rekordach podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów

Jeśli funkcja współużytkowanych adresów została skonfigurowana dla firmy, użytkownicy mogą dodawać istniejące rekordy adresów oraz edytować adresy z sekcji "Adresy" na stronach szczegółów podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów. Adresy wspólne dla rekordów podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów są powiązane poprzez dodanie takiego samego rekordu adresu na stronie szczegółów każdego rekordu.

Przed rozpoczęciem. Informacje związane z adresami nie są domyślnie wyświetlane na stronach szczegółów podmiotów, osób kontaktowych, dealerów oraz partnerów. Aby użytkownik mógł wyświetlić te informacje, administrator firmy musi nadać roli użytkownika prawa dostępu do informacji związanych z adresami. Następnie użytkownik lub administrator firmy musi dodać informacje związane z adresami do układu strony szczegółów. Więcej informacji o dostosowywaniu układów stron szczegółów jest dostępnych pod hasłem [Zmienianie układu swojej strony szczegółów](#) (na stronie 742).

Aby dodać istniejący współużytkowany rekord adresu do rekordu podmiotu, osoby kontaktowej, dealera lub partnera, w profilu firmy pole wyboru "Włączanie współużytkowanych adresów" musi być zaznaczone. Jeśli w profilu firmy pole wyboru "Zatwierdzanie współużytkowanych adresów" jest zaznaczone, za pomocą opisanej procedury można dodawać do rekordów tylko zatwierdzone adresy.

Aby adres był współużytkowany przez rekordy podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów, należy:

- 1 Na stronie szczegółów rekordu przejść do sekcji "Adresy", jeżeli została skonfigurowana dla tego rekordu.
- 2 W sekcji "Adresy" nacisnąć przycisk "Dodaj".
- 3 W oknie edycji adresu kliknąć selektor adresów obok pola "Adres".

UWAGA: Pole nazwy adresu jest tylko do odczytu.

- 4 W oknie wyszukiwania adresu wybrać adres z listy zatwierdzonych adresów (jeśli w firmie użytkownika zatwierdzanie adresów jest włączone) lub wybrać adres z listy dostępnych adresów (jeśli zatwierdzanie adresów jest wyłączone).

Informacje na temat zatwierdzania adresów znajdują się pod hasłem [Oznaczanie współużytkowanych adresów jako zatwierdzone](#) (na stronie 294).

UWAGA: Jeśli zatwierdzanie adresów jest włączone dla firmy użytkownika, a dostępne adresy nie zostały zatwierdzone, lista adresów do wyboru będzie pusta.

- 5 Wybrać typ adresów z listy wyboru typów adresów.

Domyślnie dostępne typy adresów są następujące: Mieszkaniowe, Biuro, Domek letniskowy, Inne, Reprezentacyjne, Prywatne, Kod pocztowy, Szpital, Klinika.

UWAGA: To pole jest wymagane.

- 6 W przypadku podmiotów, dealerów lub partnerów można nacisnąć odpowiednio przycisk "Fakturowanie" lub "Wysyłka" w zależności od celu wykorzystania adresu.

Aplikacja Oracle CRM On Demand skopiuje dane adresowe do sekcji "Fakturowanie" lub "Wysyłka", zgodnie ze wskazaniem.

- 7 W przypadku osób kontaktowych nacisnąć przycisk "Główny", jeżeli adres jest adresem głównym.
- 8 Zapisać rekord.

Oznaczanie współużytkowanych adresów jako zatwierdzone

Aplikacja Oracle CRM On Demand zmienia status zatwierdzenia rekordu adresu z "Niezatwierdzone" na "Zatwierdzone", jeżeli na stronie szczegółów adresu ustawione jest pole "Data zatwierdzenia". Klienci używają zazwyczaj własnych metod zatwierdzania adresów (bez użycia aplikacji Oracle CRM On Demand), a następnie oznaczają je jako zatwierdzone w module Oracle CRM On Demand, ustawiając pole "Data zatwierdzenia".

Jeśli w danej firmie zatwierdzanie adresów jest włączone, tylko adresy oznaczone jako zatwierdzone są wyświetlane i dodawane do list w rekordach podmiotów i osób kontaktowych, a użytkownicy nie mogą dodawać do nich nowych adresów. Można je jednak dodać za pomocą strony startowej "Adresy".

Przed rozpoczęciem. Aby oznaczać rekordy adresów jako zatwierdzone, użytkownik musi posiadać uprawnienie "Zatwierdzanie współużytkowanych adresów". Zatwierdzanie adresów w firmie można włączyć tylko wtedy, gdy w profilu firmy wybrane są ustawienia "Włączanie współużytkowanych adresów" i "Zatwierdzanie współużytkowanych adresów".

Aby oznaczyć współużytkowany adres jako zatwierdzony, należy:

- 1 Na stronie szczegółów adresu nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 2 Przejść do sekcji "Adres - informacje kluczowe" i za pomocą selektora dat ustawić wartość w polu "Data zatwierdzenia".

UWAGA: Nie można ustawić przyszłej daty jako daty zatwierdzenia.

- 3 Zapisać rekord adresu.

Aplikacja Oracle CRM On Demand zmienia status zatwierdzenia rekordu adresu z "Niezatwierdzone" na "Zatwierdzone".

UWAGA: Pole statusu zatwierdzenia nie jest domyślnie wyświetlane w rekordzie adresu. Opcja ta musi zostać ustawiona przez administratora firmy.

Dodawanie informacji DEA do adresów osób kontaktowych

Osoby kontaktowe z branży farmaceutycznej i medycznej w Stanach Zjednoczonych, aby otrzymywać od dostawców substancje narkotyczne i leki psychotropowe, muszą używać numeru DEA. Na przykład jeden lekarz może pracować w kilku różnych szpitalach i potrzebować innego numeru DEA dla każdego z tych miejsc, aby odbierać w nich substancje narkotyczne i leki psychotropowe oraz farmaceutyki. Aby dodać numery DEA do rekordu osoby kontaktowej, należy wykonać poniższą procedurę.

Przed rozpoczęciem. Pola DEA nie są domyślnie dostępne na stronie adresu osoby kontaktowej. Aby użytkownik mógł dodawać dane DEA do adresu osoby kontaktowej, administrator firmy musi dostosować stronę szczegółów adresu osoby kontaktowej i nadać użytkownikowi odpowiednie uprawnienia dostępu.

Numery DEA - informacje

Numer DEA to numer przydzielany lekarzom (także dentystom i weterynarzom), umożliwiający im wypisywanie recept na leki. Numer DEA służy do śledzenia leków dostępnych na receptę. Używany jest jednak w branży farmaceutycznej i medycznej często jako ogólny numer wypisującego receptę, służąc jako unikatowy identyfikator każdej osoby, która może wypisywać recepty. Prawidłowy numer DEA składa się z dwóch liter, sześciu cyfr i jednej cyfry kontrolnej. Pierwsza litera to kod określający typy zarejestrowanego. Druga litera numeru to pierwsza litera nazwiska zarejestrowanego. Z siedmiu cyfr, które następują po literach, ostatnia to suma kontrolna obliczana w następujący sposób:

- Dodać do siebie pierwszą, trzecią i piątą cyfrę. Nazwać sumę SUM135.
- Dodać do siebie drugą, czwartą i szóstą cyfrę i pomnożyć tak uzyskaną sumę przez 2. Nazwać uzyskany wynik DoubleSUM246.
- Dodać do siebie SUM135 i DoubleSum246. Nazwać wynik CHECK.
- Ostatnia cyfra z prawej liczby CHECK służy jako cyfra kontrolna numeru DEA.

Na przykład numer DEA XY1234563 spełnia wymagania w następujący sposób:

$$1 + 3 + 5 = 9$$

$$2 * (2 + 4 + 6) = 24$$

$$9 + 24 = 33$$

Ostatnia cyfra to 3.

Typ zarejestrowanego (pierwsza litera numeru DEA) może być następujący:

- A - Zdezaktualizowane (może być używane tylko przez starsze jednostki)
- B - Szpital/klinika
- C - Lekarz
- D - Instytucja edukacyjna
- E - Producent
- F - Dystrybutor
- G - Badacz
- H - Laboratorium analityczne
- J - Importer
- K - Eksporter
- L - Dystrybucja odwrotna
- M - Pielęgniarka/pielęgniarz
- N - Lekarz wojskowy
- P - Terapia z użyciem substancji narkotycznych
- R - Terapia z użyciem substancji narkotycznych
- S - Terapia z użyciem substancji narkotycznych
- T - Terapia z użyciem substancji narkotycznych
- U - Terapia z użyciem substancji narkotycznych
- X - Terapia z użyciem leku Suboxone/Subutex

Aby dodać informacje DEA do adresu osoby kontaktowej, należy:

- 1** Na stronie szczegółów osoby kontaktowej przejść do sekcji "Adresy", jeśli została skonfigurowana.
- 2** Z listy adresów wybrać polecenie "Edycja" z menu na poziomie rekordu (jeśli współużytkowane adresy zostały skonfigurowane) lub "Edycja powiązania" (jeśli współużytkowane adresy nie zostały skonfigurowane i bieżący użytkownik ma uprawnienia dostępu do rekordów adresów głównego poziomu).
- 3** Wypełnić pola DEA zgodnie z opisem przedstawionym w poniższej tabeli, po czym zapisać rekord.

Pole DEA	Opis
DEA - numer	Prawidłowy numer DEA.

Pole DEA	Opis
DEA - data wydania	Data wydania numeru DEA przez rząd federalny Stanów Zjednoczonych. Wybrać datę za pomocą selektora daty.
DEA - data zakończenia	Data, od której numer DEA nie jest już aktywny lub ważny. Wybrać datę za pomocą selektora daty. W polu domyślnie wyświetlana jest data wydania numeru DEA plus trzy lata.
DEA - znacznik aktywności	Pole tylko do odczytu. Aplikacja Oracle CRM On Demand określa, czy numer DEA jest aktywny czy nieaktywny. Moduł Oracle CRM On Demand korzysta w tym celu z daty wydania numeru DEA, daty zakończenia ważności numeru DEA oraz daty bieżącej.
Harmonogramy możliwe do zaakceptowania	Długie pole tekstowe, w którym można wprowadzać wartości oddzielone przecinkami określające harmonogramy możliwe do zaakceptowania, na przykład Harmonogram 1, Harmonogram 2, Harmonogram 3 itd. UWAGA: Pole to nie ma wpływu na żadne procesy w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Tworzenie nowych niewspółużytkowanych adresów w rekordach podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów

Aby utworzyć nowy niewspółużytkowany adres w rekordach podmiotów, osób kontaktowych, dealerów lub partnerów, należy uzupełnić odpowiednie pola w sekcji "Adresy" na stronie szczegółów rekordu.

Przed rozpoczęciem. Informacje związane z adresami nie są domyślnie wyświetlane na stronach szczegółów podmiotów, osób kontaktowych, dealerów oraz partnerów. Aby użytkownik mógł wyświetlić te informacje, administrator firmy musi nadać roli użytkownika prawa dostępu do informacji związanych z adresami. Następnie użytkownik lub administrator firmy musi dodać informacje związane z adresami do układu strony szczegółów. Więcej informacji o dostosowywaniu układów stron szczegółów jest dostępnych pod hasłem [Zmianie układu swojej strony szczegółów](#) (na stronie 742).

Aby utworzyć nowy niewspółużytkowany rekord adresu w rekordzie podmiotu, osoby kontaktowej, dealera lub partnera, ustawienie "Włączanie współużytkowanych adresów" w profilu firmy musi być odznaczone.

Aby utworzyć nowy niewspółużytkowany adres w rekordach podmiotów, osób kontaktowych, dealerów lub partnerów, należy:

- 1 Na stronie szczegółów podmiotu, osoby kontaktowej, dealera lub partnera przejść do sekcji "Adresy", jeśli została skonfigurowana.

- 2 Aby dodać nowy niewspółużytkowany adres, kliknąć przycisk "Nowy".
- 3 Na stronie edycji adresu wybrać odpowiedni kraj adresu z listy wyboru "Kraj" i uzupełnić pozostałe pola adresu dot. rekordu.
UWAGA: Aplikacja Oracle CRM On Demand dostosowuje pola adresów, aby były zgodne z konwencjami adresowymi danego kraju. Więcej informacji na temat odwzorowywania konwencji adresowych znajduje się pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów - informacje.
- 4 Zapisać adres w sekcji "Adresy".

Aby utworzyć nowy niewspółużytkowany adres płatnika lub odbiorcy w rekordach podmiotów, dealerów lub partnerów, należy:

- 1 Na stronie szczegółów podmiotu, dealera lub partnera przejść do sekcji dotyczących fakturowania lub wysyłki w informacjach dodatkowych.
- 2 Kliknąć ikonę edycji w prawym górnym rogu, aby edytować pola adresu płatnika lub odbiorcy.
- 3 Wybrać odpowiedni kraj adresu z listy wyboru "Kraj" i uzupełnić pozostałe pola adresu płatnika lub odbiorcy w rekordzie.
UWAGA: Aplikacja Oracle CRM On Demand dostosowuje pola adresów, aby były zgodne z konwencjami adresowymi danego kraju. Więcej informacji na temat odwzorowywania konwencji adresowych znajduje się pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów - informacje.
- 4 Zapisać adres płatnika lub odbiorcy.
Adres płatnika lub odbiorcy pojawi się w sekcji "Informacje powiązane" sekcji "Adresy" rekordu, z wybranym odpowiednim ustawieniem fakturowania lub wysyłki.

Aby utworzyć nowy niewspółużytkowany adres główny w rekordach osób kontaktowych, należy:

- 1 Na stronie szczegółów osoby kontaktowej przejść do sekcji dotyczącej osoby kontaktowej w informacjach dodatkowych.
- 2 Kliknąć ikonę edycji w prawym górnym rogu, aby edytować pola niewspółużytkowanego adresu.
- 3 Wybrać odpowiedni kraj adresu z listy wyboru "Kraj" i uzupełnić pozostałe pola adresu osoby kontaktowej w rekordzie.
UWAGA: Aplikacja Oracle CRM On Demand dostosowuje pola adresów, aby były zgodne z konwencjami adresowymi danego kraju. Więcej informacji na temat odwzorowywania konwencji adresowych znajduje się pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów - informacje.
- 4 Zapisać adres osoby kontaktowej.
Adres osoby kontaktowej pojawi się w sekcji "Informacje powiązane" sekcji "Adresy" rekordu, z wybranym ustawieniem "Główny".

Usuwanie adresów z rekordów podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów

Aby usunąć rekord adresu z rekordów podmiotów, osób kontaktowych, dealerów lub partnerów, należy wykonać poniższą procedurę.

Aby usunąć adres z rekordu podmiotu, osoby kontaktowej, dealera lub partnera, należy:

- 1 Na stronie szczegółów rekordu przejść do sekcji "Adresy", jeżeli została skonfigurowana dla tego rekordu.
- 2 W sekcji "Adresy" dla wybranego rekordu adresu nacisnąć przycisk "Usuń" w menu na poziomie rekordu.

Jeśli adres jest współużytkowany, aplikacja Oracle CRM On Demand usunie go ze strony szczegółów rekordu, czyli usunie powiązanie pomiędzy adresem i rekordem nadrzędnym. Sam rekord adresu nie zostanie jednak usunięty i będzie nadal istniał. Więcej informacji na temat kasowania współużytkowanych adresów znajduje się pod hasłem [Kasowanie współużytkowanych adresów](#) (na stronie 299).

Jeśli adres jest niewspółużytkowany, aplikacja Oracle CRM On Demand skasuje go ze strony szczegółów rekordu.

Kasowanie współużytkowanych adresów

Podczas kasowania rekordu współużytkowanego adresu górnego poziomu aplikacja Oracle CRM On Demand usuwa wszystkie zdenormalizowane pola z powiązanych rekordów podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów.

Przykład usunięcia zdenormalizowanych pól przy kasowaniu współużytkowanego adresu

W tym przykładzie współużytkowany adres głównego poziomu to 550 Walnut Lane, Swarthmore PA 19050, USA. Współużytkują go dwa podmioty i osiem osób kontaktowych. Jeden z podmiotów posiada ten adres jako adres płatnika, zaś drugi jako adres odbiorcy. Pięć na osiem osób kontaktowych posiada ten adres jako swój adres główny. Po skasowaniu współużytkowanego adresu aplikacja Oracle CRM On Demand wykonuje następujące działania:

- Kasuje powiązania z podmiotami i osobami kontaktowymi.
- Czyści dane adresowe płatnika z podmiotu, w którym skasowany adres pełnił funkcję adresu płatnika.
- Czyści dane adresowe odbiorcy z podmiotu, w którym skasowany adres pełnił funkcję adresu odbiorcy.
- Czyści dane adresowe osoby kontaktowej w pięciu rekordach osób kontaktowych, w których skasowany adres pełnił funkcję adresu głównego.

Zagadnienia dotyczące przywracania skasowanego współużytkowanego adresu

W przypadku przywracania skasowanego adresu należy zaktualizować ustawienia fakturowania i wysyłki, ponieważ w procesie przywracania rekordu adresu przez aplikację Oracle CRM On Demand ustawienia adresu nie powracają do wartości pierwotnych. Należy skorygować te wartości, aby uniknąć utworzenia błędnych danych. Przykład:

- Współużytkowany "Adres 1" dot. pola "Podmiot 1" jest oznaczony jako adres płatnika, a użytkownik go kasuje.

Aplikacja Oracle CRM On Demand czyści pola adresu płatnika "Podmiot 1".

- Następnie użytkownik tworzy powiązanie z nowym współużytkowanym polem "Adres 2" jako adresem płatnika.

Aplikacja Oracle CRM On Demand wypełnia pola adresu płatnika "Podmiot 1" przy użyciu wartości ze współużytkowanego pola "Adres 2".

- Użytkownik przywraca pole "Adres 1" z listy pozycji skasowanych.

Aplikacja Oracle CRM On Demand przywraca pole "Adres 1" do listy adresów i ponownie tworzy powiązanie tego współużytkowanego adresu z polem "Podmiot 1", jednak nie przywraca poprzedniego ustawienia fakturowania.

Pola "Adres 2" i "Adres 1" znajdują się na liście adresów powiązanych z polem "Podmiot 1". Wartość w polu "Adres 2" pozostaje adresem płatnika i odpowiednie pola podmiotu są denormalizowane, aż użytkownik ręcznie zmieni ustawienie fakturowania na "Adres 1".

UAWGA: W jednym rekordzie podmiotu, dealera lub partnera można mieć tylko jeden adres płatnika lub odbiorcy, dlatego w przypadku przywrócenia adresu należy ponownie dostosować ustawienia dotyczące fakturowania i wysyłki. Dotyczy to także ustawienia "Główny" w przypadku przywróconych adresów osób kontaktowych.

Ogólne informacje o kasowaniu i przywracaniu rekordów znajdują się pod hasłem [Kasowanie i przywracanie rekordów](#) (na stronie 121).

Aby skasować współużytkowany adres, należy:

- 1 Przejść do strony listy współużytkowanych adresów.
- 2 W menu na poziomie rekordu nacisnąć względem współużytkowanego adresu przycisk "Kasuj".
- 3 W oknie potwierdzenia nacisnąć przycisk "OK".

Pola adresu

Za pomocą strony edycji adresu można dodawać adresy lub aktualizować szczegóły już istniejących. Na stronie edycji adresu wyświetlane są wszystkie dostępne pola.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje

widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Adres - informacje kluczowe	
Nazwa adresu	Nazwa rekordu adresu. Limit 50 znaków. Musi być unikatowa i domyślnie jest wymagana.
Data zatwierdzenia	(Opcjonalne). Data zatwierdzenia danych adresowych przez źródło zewnętrzne. Za pomocą selektora daty określić lub zaktualizować tę datę. Data ta jest istotna tylko wtedy, gdy używane jest zatwierdzanie adresów. W przeciwnym wypadku jest ignorowana.
Typ adresu	To pole listy wyboru służy do określania typu adresu. Domyślnie dostępne typy adresów są następujące: Mieszkaniowe, Biuro, Domek letniskowy, Inne, Reprezentacyjne, Prywatne, Kod pocztowy, Szpital, Klinika. (Pole wymagane). UWAGA: Pole to nie jest dostępne przy tworzeniu nowego rekordu adresu za pomocą strony edycji adresu. Dostępne jest tylko wtedy, gdy użytkownik edytuje zapisany rekord adresu. Więcej informacji znajduje się pod hasłami Tworzenie nowych współużytkowanych adresów w rekordach podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów (na stronie 291) oraz Ustawianie typu adresów niewspółużytkowanych za pomocą edycji powiązania .
Dane adresowe	
Kraj	W rekordzie adresu używany jest kraj lub terytorium. Można je określić dla danego adresu, korzystając z listy rozwijanej. UWAGA: Pola danych adresowych odpowiadają wymaganiom pocztowym właściwym dla danego kraju. Na przykład w polach adresów odnoszących się do Stanów Zjednoczonych używany jest kod ZIP, natomiast w rekordach adresów dot. wielu innych krajów używany jest kod pocztowy. Jeśli pole "Kraj" nie zostało wybrane, wyświetlane są następujące pola danych adresowych (Adres1 i Adres2). Więcej informacji na temat wymagań pocztowych jest dostępnych pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów - informacje .
Address1	Wiersz adresu (1). Pole to zazwyczaj zawiera nazwę ulicy i numer domu, np. 10 Main Street. Jego limit to 200 znaków. Zawartość tego pola jest przekształcana na adres zgodny z konwencją numerowania właściwą dla wybranego kraju (np. numer domu i ulica w formacie właściwym dla Kanady lub USA). Konwersja odbywa się na podstawie wartości w polu "Kraj".
Address2	Wiersz adresu (2). Pole to zawiera wszelkie dodatkowe dane dotyczące adres pocztowego. Jego limit to 100 znaków.
Address3	Wiersz adresu (3). Pole to zawiera wszelkie dodatkowe dane dotyczące adres pocztowego. Jego limit to 100 znaków. UWAGA: Jeśli nie wybrano kraju, pole to nie będzie wyświetlane w ramach domyślnego układu strony edycji adresu lub strony szczegółów.

Pole	Opis
Miasto	Miasto w rekordzie adresu.
Gmina	Prowincja lub terytorium w rekordzie adresu, np. New Brunswick. UWAGA: Aplikacja Oracle CRM On Demand zmienia to pole na pole "Stan", jeśli jednostką podziału administracyjnego w wybranym kraju jest stan (np. Indie lub USA).
Kod pocztowy	Kod pocztowy, na przykład M1C 3J6, lub kod ZIP dla adresów w Stanach Zjednoczonych, na przykład 19050.
Opis	Limit 100 znaków.
Komentarz	W tym polu obowiązuje limit do 1999 znaków. UWAGA: To pole domyślnie nie jest wyświetlane. Opcja ta musi zostać ustawiona przez administratora firmy.
Status zatwierdzenia	Wskazuje, czy adres został zatwierdzony na podstawie wartości pola "Data zatwierdzenia". UWAGA: To pole domyślnie nie jest wyświetlane. Opcja ta musi zostać ustawiona przez administratora firmy.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące współużytkowanych adresów są zawarte w następujących tematach:

- [Adresy](#)
- [Praca ze stroną startową "Adres"](#) (na stronie 288)
- [Zarządzanie adresami](#) (na stronie 290)

5

Planowanie biznesowe

W tym temacie przedstawiono wprowadzenie do funkcji planowania biznesowego dostępnych w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Planowanie biznesowe — informacje podstawowe

W aplikacji Oracle CRM On Demand jest obsługiwane zarządzanie podmiotami i osobami kontaktowymi. Zarządzanie obejmuje obsługiwane profili podmiotu i powiązanych osób kontaktowych, relacji podmiotu i osób kontaktowych oraz tworzenie ogólnego planu dotyczącego efektywnego przydzielania funduszy i zasobów powiązanych z podmiotem.

Po przejściu ze strategii skoncentrowanej na produkcie na strategię sprzedaży opartą na podmiotach (lub klientach) sprzedaż kluczowym klientom i strategiczne planowanie biznesowe stają się istotnymi czynnikami sukcesu. Zespoły sprzedaży i marketingu określają:

- Potencjalne możliwości biznesowe
- Cele strategiczne
- Listy określonych działań wymaganych do spełnienia celów i uzyskania możliwości
- Cele strategiczne dla całego podmiotu
- Konkretnie cele z właściwą definicją potencjalnej możliwości

W aplikacji Oracle CRM On Demand są obsługiwane strategie sprzedaży i procesy zarządzania kluczowymi podmiotami, które umożliwiają zespołom ds. podmiotów tworzenie następujących elementów i zarządzanie nimi:

- Plany biznesowe i plany uczestnictwa
- Powiązane cele
- Możliwości
- Działania

UWAGA: Funkcje "Plan biznesowy", "Cel", "Podmiot związany z planem", "Osoba kontaktowa związana z planem" i "Możliwość związana z planem" zostały opracowane w kontekście aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Wszyscy klienci aplikacji Oracle CRM On Demand mają jednak do nich dostęp i mogą z nich korzystać. Aby można było korzystać z tych funkcji, administrator firmy musi je włączyć.

Scenariusze planowania biznesowego

Przykłady wykorzystania funkcji planowania biznesowego w aplikacji Oracle CRM On Demand można znaleźć w tematach wymienionych poniżej. Funkcja ta może być również używana w inny sposób w zależności od przyjętego modelu biznesowego.

- [Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi pojedynczego podmiotu](#) (zob. "[Scenariusz zarządzania planami dla pojedynczego podmiotu](#)" na stronie 304) (koncentracja na podmiocie)
- [Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi grupy podmiotów lub terytoriów](#) (zob. "[Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi grup podmiotów lub terytoriów](#)" na stronie 305) (koncentracja na podmiocie)
- [Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi osób kontaktowych](#) (na stronie 306) (koncentracja na osobie kontaktowej)
- [Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi celów i produktów](#) (na stronie 307) (koncentracja na produkcie)

Scenariusz zarządzania planami dla pojedynczego podmiotu

Scenariusz ten stanowi przykład sposobu korzystania z funkcji planowania biznesowego aplikacji Oracle CRM On Demand. Zależnie od realizowanego modelu biznesowego, użytkownik może korzystać z tej funkcji w rozmaity sposób.

Scenariusz ten przewiduje, że kierownik ds. podmiotów jest odpowiedzialny za zarządzanie planami pojedynczych podmiotów. Do zarządzania dużymi i złożonymi podmiotami (np. firmami międzynarodowymi, w porównaniu z prostymi podmiotami, np. firmami domowymi) kierownik ds. podmiotów wykorzystuje zaawansowane funkcje. Taki podmiot ma wiele planów dla różnych okresów, a nawet w tym samym okresie dla poszczególnych menedżerów. Różne plany mogą mieć na przykład dyrektor ds. podmiotów i kierownik ds. produktów specjalnych.

Zarządzając planami dla podmiotu, kierownik ds. podmiotów wykonuje następujące zadania:

- 1 Przed okresem planowania kierownik ds. podmiotów tworzy plan biznesowy dla każdego z podmiotów. W planie wyznaczone zostają nadrzędne cele jakościowe i ilościowe dotyczące podmiotu w powiązanym okresie. Zwykle, szczególnie w przypadku ważniejszych podmiotów, dostępny jest plan roczny i podrzędne plany kwartalne. Podstawową miarą stosowaną w planie biznesowym jest przychód. Plan dla dużych klientów obejmuje zwykle plany podrzędne dla poszczególnych jednostek operacyjnych, terytoriów itd., którymi zarządza się jednak jak jednym podmiotem. Więcej informacji o konfigurowaniu planu biznesowego znajduje się pod hasłem [Plany biznesowe](#) (na stronie 308).
- 2 W procesie zatwierdzania planu biznesowego kierownik ds. podmiotów zmienia status planu z "Wersja robocza" na "Przesłane". Plan przeglądają i edytują inni kluczowi pracownicy. Kierownik ds. podmiotów zatwierdza plan, zmieniając status na "Ostatecznie zatwierdzone". Na koniec okresu planowania kierownik ds. podmiotów może zmienić status na "Wygasłe", aby zmniejszyć liczbę aktywnych planów.
- 3 Kierownik ds. podmiotów uzupełnia plan biznesowy o dodatkowe szczegóły, czyli cele niższego poziomu. Celem niższego poziomu może być przeprowadzenie określonej liczby wizyt handlowych. Kierownik ds. podmiotów może powiązać z planem biznesowym lub celem określone działania i możliwości. Informacje o konfigurowaniu celów można znaleźć pod hasłem [Cele](#) (na stronie 314).

- 4 W miarę jak pojawiają się możliwości handlowe, kierownik ds. podmiotów wprowadza je, wiążąc z planem lub celem. Informacje o konfigurowaniu możliwości można znaleźć pod hasłem [Możliwości](#) (na stronie 249).

Wykonując działania związane z planowaniem, kierownik ds. podmiotów może:

- Wyświetlać plany, cele, możliwości i działania, które są jednoznacznie powiązane z podmiotem i wszelkimi powiązanymi osobami kontaktowymi podmiotu.
- Wyświetlać cele mające zastosowanie do wszystkich podmiotów.
- Przeglądać w sposób ciągły istniejące działania i tworzyć kolejne działania i możliwości.

Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi grup podmiotów lub terytoriów

Scenariusz ten stanowi przykład wykorzystania funkcji planowania biznesowego aplikacji Oracle CRM On Demand. Funkcję tę można wykorzystywać na różne sposoby, zależnie od stosowanego modelu biznesowego.

W tym scenariuszu, który stanowi modyfikację scenariusza [Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi pojedynczego podmiotu](#) (zob. "[Scenariusz zarządzania planami dla pojedynczego podmiotu](#)" na stronie 304), kierownik ds. podmiotów lub kierownik ds. sprzedaży realizują zadania związane z planowaniem biznesowym w odniesieniu do grup podmiotów. Wśród przykładów grup podmiotów znajdują się: terytorium kierownika ds. podmiotów, *pakiet zabezpieczeń* (zbiór podmiotów i osób kontaktowych, zwykle z tego samego obszaru geograficznego), region, kanał lub segment rynku, ewentualnie grupa małych podmiotów, dla których nie są tworzone indywidualne plany. Osoby realizujące ten scenariusz realizują zwykle również [Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi pojedynczego podmiotu](#) (zob. "[Scenariusz zarządzania planami dla pojedynczego podmiotu](#)" na stronie 304).

Zarządzając planami dotyczącymi grup podmiotów lub terytoriów, kierownik ds. podmiotów lub kierownik ds. sprzedaży wykonuje następujące czynności:

- 1 Przed okresem planowania kierownik ds. podmiotów tworzy plan biznesowy dla każdego z podmiotów. W planie wyznaczone zostają nadrzędne cele jakościowe i ilościowe dotyczące podmiotu w powiązanym okresie. Zwykle, szczególnie dla ważnych podmiotów, dostępny jest plan roczny i podrzędne plany kwartalne. Podstawową miarą stosowaną w planie biznesowym jest przychód. W przypadku planowania na niższym poziomie zwykle stosowane są kwartalne, a nawet miesięczne plany podrzędne. Pewne pola, np. "Osoby kontaktowe", mogą pozostać niewypełnione. Plany mogą istnieć na wielu poziomach hierarchii, takich jak terytorium, region lub kraj, które mogą powstawać w efekcie rekurencyjnych powiązań w ramach typu rekordu "Plan biznesowy". Kierownik ds. podmiotów tworzy najpierw plan najwyższego poziomu, tak aby pozostali pracownicy mogli tworzyć niżej położone w hierarchii plany podrzędne. Więcej informacji o konfigurowaniu planu biznesowego znajduje się pod hasłem [Plany biznesowe](#) (na stronie 308).
- 2 W procesie zatwierdzania planu biznesowego kierownik ds. podmiotów zmienia status planu z wartości "Wersja robocza" na wartość "Przesłane". Plan przeglądają i edytują inni kluczowi pracownicy. Kierownik ds. podmiotów zatwierdza plan, zmieniając jego status na wartość "Ostatecznie zatwierdzone". Na koniec okresu planowania kierownik ds. podmiotów może zmienić status na wartość "Wygasłe", aby zmniejszyć liczbę aktywnych planów.
- 3 Kierownik ds. podmiotów uzupełnia szczegółowe informacje dotyczące planu biznesowego, a w szczególności doraźne cele. Cele doraźne to cele znajdujące się na niższym poziomie planu. Takim celem

może być na przykład przeprowadzenie określonej liczby wizyt handlowych. Kierownik ds. podmiotów może powiązać z planem biznesowym lub celem określone działania i możliwości. Informacje o sposobie konfigurowania celu znajdują się pod hasłem [Cele](#) (na stronie 314).

Wykonując działania związane z planowaniem, kierownik ds. podmiotów może:

- Przeglądać plany, cele, możliwości i czynności, które są w wyraźny sposób powiązane z podmiotem lub dowolną z powiązanych osób kontaktowych podmiotu.
- Przeglądać dowolne cele, które mają zastosowanie do wszystkich podmiotów.
- W sposób ciągły przeglądać istniejące działania i tworzyć kolejne działania.

Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi osób kontaktowych

Scenariusz ten stanowi przykład wykorzystania funkcji planowania biznesowego aplikacji Oracle CRM On Demand. Funkcję tę można wykorzystywać na różne sposoby, zależnie od stosowanego modelu biznesowego.

W niniejszym scenariuszu kierownik ds. podmiotów jest odpowiedzialny za zarządzanie planami dotyczącymi osoby kontaktowej, niezależnie od powiązania tej osoby z podmiotem. Osoba kontaktowa na przykład może być głównym opiniotwórcą, konsultantem lub badaczem, którego wpływ wykracza poza podmioty powiązane.

Kierownik ds. podmiotów lub osoba będąca łącznikiem z branżą wykonuje następujące zadania w ramach zarządzania planem dotyczącym osoby kontaktowej:

- 1** Przed okresem planowania kierownik ds. podmiotów tworzy plan biznesowy dla każdej z osób kontaktowych. Plan określa w danym okresie cele wysokiego poziomu dotyczące osoby kontaktowej. Dostępny jest plan roczny i zazwyczaj kwartalne plany podrzędne, szczególnie w odniesieniu do ważniejszych osób kontaktowych.

Pola związane z celem będą prawdopodobnie zamierzeniami jakościowymi, a nie dotyczącymi przychodu. Jest mało prawdopodobne, aby istniał jakiś typ hierarchii podobny do hierarchii planów podmiotów, odpowiadających ogólnie podmiotowi, jednostkom operacyjnym itd. Więcej informacji o konfigurowaniu planu biznesowego znajduje się pod hasłem [Plany biznesowe](#) (na stronie 308).
- 2** W procesie zatwierdzania planu biznesowego kierownik ds. podmiotów zmienia status planu z "Wersja robocza" na "Przesłane". Plan przeglądają i edytują inni kluczowi pracownicy. Kierownik ds. podmiotów zatwierdza plan, zmieniając status na "Ostatecznie zatwierdzone". Na koniec okresu planowania kierownik ds. podmiotów może zmienić status na "Wygasłe", aby zmniejszyć liczbę aktywnych planów.
- 3** Kierownik ds. podmiotów realizuje cele. Cele to zamierzenia na niższym poziomie w planie. Celem może być na przykład dostarczenie pewnej liczby naukowych prezentacji. Kierownik ds. podmiotów może powiązać określone działania i możliwości albo z planem biznesowym, albo z celem. Więcej informacji o konfigurowaniu celu znajduje się pod hasłem [Cele](#) (na stronie 314).
- 4** Kiedy pojawiają się możliwości (np. możliwość dostarczenia wykładu lub sfinansowania badań), kierownik ds. podmiotów wprowadza możliwości, wiążąc je albo z planem, albo z celem. Więcej informacji o konfigurowaniu możliwości znajduje się pod hasłem [Możliwości](#) (na stronie 249).

Wykonując działania związane z planowaniem, kierownik ds. podmiotów może:

- Wyświetlać plany, cele, możliwości i działania, które są jednoznacznie powiązane z osobą kontaktową i powiązanymi podmiotami.
- Wyświetlać cele mające zastosowanie do wszystkich osób kontaktowych.
- Przeglądać w sposób ciągły istniejące działania i tworzyć kolejne działania i możliwości.

Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi celów i produktów

Scenariusz ten stanowi przykład wykorzystania funkcji planowania biznesowego aplikacji Oracle CRM On Demand. Funkcję tę można wykorzystywać na różne sposoby, zależnie od stosowanego modelu biznesowego.

W tym scenariuszu kierownik ds. podmiotów jest odpowiedzialny za zarządzanie planami biznesowymi, które koncentrują się na planach, celach i produktach. Plany można zastosować do szerokiej grupy podmiotów. Na przykład w przypadku wypuszczania strategicznego produktu kierownictwo wyższego szczebla ds. sprzedaży lub marketingu tworzy plany biznesowe i cele, które mają zastosowanie do wszystkich podmiotów (lub odpowiedniego ich podzbioru), niezależnie od szczególnych danych zawartych w indywidualnych planach podmiotów.

Zarządzając planem wyższego szczebla, kierownictwo ds. sprzedaży lub (za jego zgodą) kierownictwo ds. marketingu przeprowadza zwykle opisane poniżej czynności. Sposób zarządzania planem zależy od tego, jak w organizacji realizowana jest kontrola dostępu.

- 1 Na początku rocznych i kwartalnych okresów planowania kierownik ds. marketingu tworzy plany biznesowe na potrzeby pewnych przedsięwzięć marketingowych. Organizacja marketingowa może co prawda dysponować oddzielnym, kompleksowym systemem do planowania na bazie produktów. W tym scenariuszu jest on wykorzystywany do przedsięwzięć o wysokim priorytecie, które wymagają szczególnej uwagi ze strony zespołu ds. sprzedaży. Plany biznesowe wyznaczają dla powiązanego okresu cele ilościowe i jakościowe wysokiego poziomu. Może istnieć plan roczny i plany kwartalne. Do podstawowych miar rejestrowanych na potrzeby planów biznesowych należą zwykle przychody. Informacje o sposobie tworzenia planów biznesowych znajdują się pod hasłem [Plany biznesowe](#) (na stronie 308).
- 2 Kierownik ds. marketingu może zmienić status planów biznesowych z wartości "Wersja robocza" na wartości "Przesłane". Wymagani kierownicy przeglądają, edytują i zatwierdzają plany, zmieniając ich status na "Ostateczne zatwierdzone". Pod koniec okresu planowania kierownik ds. marketingu zmienia status planu na "Wygaste", aby zmniejszyć liczbę nieaktywnych planów.
- 3 Kierownik ds. marketingu uzupełnia szczegółowe informacje dotyczące planu, a w szczególności doraźne cele. Cele doraźne to cele znajdujące się na niższym poziomie planu. Takim celem może być na przykład uruchomienie próbkowania lub wykonanie czynności: odbycie określonej liczby rozmów telefonicznych, wizyt itp. Kierownik ds. marketingu może utworzyć powiązania pomiędzy konkretnymi czynnościami a planem biznesowym lub celami. Informacje o sposobie konfigurowania celów znajdują się pod hasłem [Cele](#) (na stronie 314).
- 4 Kierownik ds. marketingu stosuje plan lub doraźny cel do grupy podmiotów. Plan może mieć zastosowanie do wszystkich podmiotów lub ich podzbioru, który jest właściwy z punktu widzenia konkretnego produktu. Kierownik ds. marketingu dołącza plan biznesowy lub doraźny cel do każdego stosownego podmiotu. Kierownik ds. podmiotów realizuje i ocenia plan biznesowy lub cel doraźny.

- 5** W miarę jak pojawiają się możliwości sprzedaży, kierownik ds. podmiotów lub marketingu wprowadza je i tworzy powiązania z planem lub z celem doraźnym. Informacje o sposobie konfigurowania możliwości znajdują się pod hasłem [Możliwości](#) (na stronie 249).

Zajmując się planowaniem, kierownik ds. podmiotów lub marketingu może wykonywać następujące czynności:

- Przeglądać plany, cele, możliwości i czynności, które są w wyraźny sposób powiązane z podmiotem lub dowolną z powiązanych osób kontaktowych podmiotu.
- Przeglądać dowolne cele, które mają zastosowanie do wszystkich podmiotów.
- Przeglądać w sposób ciągły istniejące działania i tworzyć kolejne działania i możliwości.

Plany biznesowe

Strony "Plan biznesowy" służą do tworzenia, aktualizowania i śledzenia planów biznesowych dotyczących podmiotów, osób kontaktowych lub produktów. *Plan biznesowy* pozwala organizacjom zajmującym się sprzedażą na ustalanie celów strategicznych (na przykład docelowych przychodów) oraz planów działań prowadzących do osiągnięcia tych zamierzeń, w formie celów, działań i możliwości.

Użytkownik może korzystać z planów biznesowych na kilka sposobów, co umożliwi dopasowanie do specyficznych dla firmy procesów planowania. Użytkownik może na przykład tworzyć plany dla poszczególnych podmiotów (np. na poziomie centrali lub terytorium) albo dla pewnej liczby podmiotów (np. wszystkich podmiotów na terytorium podlegającym przedstawicielowi handlowemu). Może tworzyć plany dla osób kontaktowych niezależnie od ich związków z podmiotami, co jest przydatne w zarządzaniu powiązaniami z głównymi opiniodawcami, których wpływy w branży lub dziedzinie rozciągają się poza ich własny związek z podmiotem (np. wpływowi badacze w dziedzinie medycyny). Użytkownik może tworzyć plany odnoszące się do produktów, na przykład plan wypuszczenia nowego produktu, który będzie sprzedawany wielu podmiotom. W odniesieniu do wszystkich tych typów planów biznesowych horyzont planowania może być krótko- lub długoterminowy. Typ planu biznesowego opiera się na okresach planowania zdefiniowanych w firmie — zazwyczaj są to miesiące, kwartały lub lata.

Użytkownicy mogą tworzyć hierarchie planów biznesowych. Dany plan biznesowy może mieć wiele planów podrzędnych. Ponadto z danym planem mogą być powiązane cele (więcej informacji o celach można znaleźć pod hasłem [Cele](#) (na stronie 314)). Plan biznesowy pozwala na ustalenie celów strategicznych wysokiego poziomu, takich jak docelowy przychód. Cel jednak określa zamierzenie taktyczne, takie jak przeprowadzenie pewnej liczby wizyt handlowych lub zrealizowanie pewnej liczby nowych recept w gabinecie lekarskim.

Za pomocą planu biznesowego użytkownik może zintegrować zarządzanie relacjami z klientami z zadaniami planowania biznesowego, organizacją procesów oraz danymi końcowymi w całym cyklu życia objętym planowaniem biznesowym. Dzięki obsłudze tworzenia planów dotyczących podmiotów i zarządzania nimi plan biznesowy wspiera sprzedaż podmiotom i zarządzanie sprzedażą. Plan biznesowy składa się z pewnych informacji ogólnych i obejmuje powiązane z planem cele, możliwości i działania. Te informacje dotyczące planu są także powiązane z podmiotami, ponieważ plan biznesowy może być utworzony dla jednego podmiotu, na przykład podmiotu nadrzędnego względem grupy podmiotów, i dotyczyć też pewnej liczby innych podmiotów w grupie.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają śledzenia informacji o planach biznesowych, karta "Plany biznesowe" może być wykluczona z jego konfiguracji. Aby uaktywnić plany biznesowe dla obiektów niestandardowych o numerze 04 i wyższym, należy skontaktować się z działem opieki nad klientem.

Praca ze stroną startową "Plan biznesowy"

Strona startowa "Plan biznesowy" stanowi punkt wyjścia do zarządzania planami biznesowymi.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Plan biznesowy". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie planu biznesowego

Nowy plan biznesowy można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio wyświetlane plany biznesowe". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola planu biznesowego](#) (na stronie 312).

Praca z listami planów biznesowych

W sekcji "Listy planów biznesowych" wyświetlana jest pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla planów biznesowych.

Lista planów biznesowych	Filtry
Wszystkie plany biznesowe	Wszystkie plany biznesowe widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane plany biznesowe	Wszystkie plany biznesowe z nazwą bieżącego użytkownika w polu "Właściciel", posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie najnowszych planów biznesowych

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane plany biznesowe" pokazywane są plany biznesowe ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Nacisnąć "Wyświetlanie pełnej listy", aby rozwinąć listę.

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Plan biznesowy"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Plan biznesowy" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone plany biznesowe
- Ostatnio zmodyfikowane plany biznesowe
- Moje ostatnio utworzone plany biznesowe
- Moje ostatnio zmodyfikowane plany biznesowe
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić sekcje raportu do wyświetlania na stronie startowej "Plan biznesowy" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Plan biznesowy"

- 1 Na stronie startowej "Plan biznesowy" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Plan biznesowy" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące planów biznesowych są zawarte w następujących tematach:

- [Plany biznesowe](#) (na stronie 308)
- [Poła planu biznesowego](#) (na stronie 312)
- [Zarządzanie planami biznesowymi](#) (na stronie 310)

Zarządzanie planami biznesowymi

Szczegółowe procedury opisujące zarządzanie planami biznesowymi znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Wiązanie rekordów z planami biznesowymi](#) (na stronie 311)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)
- [Korzystanie ze skryptów oceny](#) (zob. "[Korzystanie ze skryptów ocen](#)" na stronie 119)
- [Współużytkowanie rekordów \(zespoły\)](#) (na stronie 101)
- [Praca z załącznikami](#) (na stronie 111)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośrednio.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Rola użytkownika i ustawienia profilu dostępu

Aby można było pracować ze stronami "Plan biznesowy", rola użytkownika musi zawierać następujące uprawnienia:

- Zarządzanie dostępem do planowania biznesowego
- Zarządzanie okresami sprawozdawczymi - administracja

Ponadto profil dostępu użytkownika musi zezwalać na dostęp do następujących typów rekordów:

- Plan biznesowy
- Cel
- Plan - podmiot
- Plan - osoba kontaktowa
- Plan - możliwość
- Okres

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące planów biznesowych są zawarte w następujących tematach:

- [Plany biznesowe](#) (na stronie 308)
- [Praca ze stroną startową "Plan biznesowy"](#) (na stronie 309)
- [Pola planu biznesowego](#) (na stronie 312)

Wiązanie rekordów z planami biznesowymi

Można powiązać dodatkowe rekordy z planem biznesowym, dodając sekcje na stronie szczegółów rekordu planu biznesowego.

- Podmioty związane z planem
- Osoby kontaktowe związane z planem
- Plany biznesowe
- Cele
- Możliwości związane z planem

■ Działania

UWAGA: Dany plan biznesowy może być powiązany z wieloma pozycjami ze wszystkich powyższych jednostek. Jednostki poprzedzone terminem *Plan* to specjalne jednostki zezwalające na relacje "wiele do wielu". Plan biznesowy, cel lub działanie mogą odnosić się wyłącznie do jednego nadrzędnego planu biznesowego. Natomiast związane z planem podmioty, osoby kontaktowe i możliwości mogą mieć wiele nadrzędnych planów biznesowych. Zezwolenie na istnienie wielu planów nadrzędnych pozwala na osiągnięcie wymaganej elastyczności w tworzeniu powiązań wyżej wspomnianych jednostek z planami biznesowymi.

Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Zmienianie układu strony szczegółów](#) (zob. "[Zmienianie układu swojej strony szczegółów](#)" na stronie 742).

Jak powiązać rekordy z planem biznesowym

- 1 Na stronie "Plan biznesowy - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony szczegółów planu biznesowego" dodać sekcję do rekordu oraz zmienić rozmieszczenie sekcji, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Pola planu biznesowego

Strona "Plan biznesowy - edycja" umożliwia dodanie planu biznesowego lub aktualizowanie szczegółów istniejącego planu biznesowego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla planu biznesowego.

WSKAZÓWK: Informacje dotyczące planów biznesowych można także edytować na stronach "Lista planów biznesowych" i "Szczegóły planu biznesowego". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W poniższej tabeli zawarto dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól planu biznesowego.

Pole	Opis
Plan - informacje kluczowe	
Nazwa planu	Nazwa planu biznesowego. (Pole wymagane).
Okres	<p>Określa okres, w którym ma być zrealizowany plan biznesowy. Okres planowania pozostaje w zgodzie ze stosowaną przez firmę definicją kalendarza obrotowego, określoną przez administratora firmy.</p> <p>Okres może odpowiadać rokowi, kwartałowi, miesiącowi lub tygodniowi obrotowemu, np. "Kwartał obrotowy 1 2010 r.". Dostępne okresy są oparte na zdefiniowanym przez firmę kalendarzu okresów obrotowych. Więcej informacji o definiowaniu kalendarza okresów obrotowych znajduje się pod hasłem Kalendarze okresów obrotowych — informacje</p>

Pole	Opis
	podstawowe. UWAGA: Aby móc wybrać okres, należy posiadać uprawnienie "Zarządzanie administrowaniem okresami".
Okres: Data rozpoczęcia	Data początkowa okresu. Aby wybrać datę rozpoczęcia, należy skorzystać z ikony kalendarza.
Okres: Data zakończenia	Data końcowa okresu. Aby wybrać datę zakończenia, należy skorzystać z ikony kalendarza.
Typ	Typ planu biznesowego. Z listy rozwijanej należy wybrać odpowiedni typ planu biznesowego. Przykładowe typy planów to: "Podmiot", "Lokalny", "Regionalny", "Krajowy", "Segment rynku", "Projekt kontrolny" lub "Marka". (Pole wymagane).
Status	Status planu biznesowego. Z listy rozwijanej należy wybrać odpowiedni status planu biznesowego. Przykładowe statusy planu to: "Wersja robocza", "Przesłany", "Ostateczne zatwierdzony", "Bieżący", "Wygasy", "Przyszły" lub "Wstrzymany". (Pole wymagane).
Właściciel	Właściciel rekordu planu biznesowego. Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 39).
Opis	Opis planu biznesowego.
Nazwa produktu	Nazwa produktu powiązanego z tym planem. Aby wybrać produkt, należy skorzystać z ikony wyszukiwania.
Plan - przychód	Oczekiwany przychód z tego planu.
Waluta	Waluta kwot pieniężnych w ramach tego planu.
Data wymiany	Odpowiednia data wymiany stosowana podczas przeliczania lokalnych kwot przychodów na waluty stosowane przez centralę.
Podmiot	Podmiot powiązany z tym planem biznesowym. Należy kliknąć ikonę "Wyszukiwanie", aby wybrać podmiot. Pole może być używane w przypadku relacji jeden do jednego między planem biznesowym a określonym podmiotem. Jeśli z planem biznesowym jest powiązanych więcej podmiotów, należy użyć części wspólnej "Plan - podmioty" do utworzenia relacji. UWAGA: Domyślnie pole podmiotu nie jest dostępne. Aby dodać to pole do strony szczegółów planu biznesowego, należy skontaktować się z administratorem firmy.
Analiza SWOT	
Silne strony	Silne strony w porównaniu z konkurencją, w kontekście realizacji tego planu. (To pole ma ograniczenie długości do 240 znaków).

Pole	Opis
Słabe strony	Silne strony w porównaniu z konkurencją, w kontekście realizacji tego planu. (To pole ma ograniczenie długości do 240 znaków).
Możliwości	Możliwości biznesowe powiązane z tym planem. (To pole ma ograniczenie długości do 240 znaków).
Zagrożenia	Potencjalne zagrożenia mogące ograniczyć możliwości biznesowe powiązane z tym planem. (To pole ma ograniczenie długości do 240 znaków).
UWAGA: Poniższe pola są dostępne w aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition i mogą nie być dostępne w konfiguracji użytkownika. W takim przypadku należy skontaktować się ze swoim administratorem.	
Podmiot partnerski właściciela	Nazwa podmiotu partnerskiego, do którego należy właściciel tego planu biznesowego.
Inicjujący podmiot partnerski	Nazwa podmiotu partnerskiego, który zainicjował ten plan biznesowy.
Główny podmiot partnerski	Nazwa podmiotu partnerskiego, który jest najbardziej zaangażowany w ten plan biznesowy.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące planów biznesowych są zawarte w następujących tematach:

- [Plany biznesowe](#) (na stronie 308)
- [Praca ze stroną startową "Plan biznesowy"](#) (na stronie 309)
- [Zarządzanie planami biznesowymi](#) (na stronie 310)

Cele

Strona "Cel" umożliwia tworzenie, aktualizowanie i śledzenie celów dotyczących planu biznesowego.

Cel to cel taktyczny wymagany do osiągnięcia celu strategicznego (celu wyższego poziomu) określonego w planie biznesowym. Zazwyczaj cel jest tworzony w powiązaniu z planem biznesowym. Podczas gdy w planie biznesowym może być ustalony cel strategiczny dotyczący ogólnego rocznego przychodu w odniesieniu do podmiotu, cel taktyczny oznacza przykładowo osiągnięcie określonej liczby zakończonych wizyt handlowych lub uzyskanie określonej liczby nowych recept przepisanych przez lekarzy. Cele stanowią średni poziom planowania i znajdują się między wysokim poziomem planowania, tj. celami strategicznymi ustalonymi w planach biznesowych, i niskim poziomem planowania, tj. celami operacyjnymi dotyczącymi działań (pojedyncze wizyty handlowe) i możliwości (pojedyncze transakcje sprzedaży).

Cel nie musi być zależny od planu biznesowego. Organizacje mogą wybrać inny sposób używania celów. Podobnie jak plany biznesowe, cele można stosować w odniesieniu do podmiotów, osób kontaktowych lub

produktów. Dany cel może mieć wiele celów podrzędnych. Cele mogą być krótkoterminowe lub długoterminowe. Okresy są oparte na okresach planowania zdefiniowanych w firmie, którymi są zazwyczaj miesiące, kwartały lub lata. Cele nie są tak elastyczne jak plany biznesowe. Plan biznesowy może być powiązany z wieloma podmiotami i osobami kontaktowymi, natomiast cel może być powiązany tylko z jednym podmiotem i jedną osobą kontaktową. Możliwość zaś może być powiązana z wieloma planami biznesowymi, ale tylko z jednym celem.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają śledzenia informacji o celach, karta "Cele" może być wykluczona z jego konfiguracji. Aby uaktywnić cele dla obiektów niestandardowych o numerze 04 i wyższym, należy skontaktować się z działem opieki nad klientem.

Praca ze stroną startową "Cel"

Strona startowa "Cel" stanowi punkt wyjścia do zarządzania rekordami celów.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Cel". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie celu

Nowy cel można utworzyć za pomocą przycisku "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane cele". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola celu](#) (zob. "Pola celów" na stronie 318).

Praca z listami celów

W sekcji "Listy celów" jest wyświetlana określona liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dotyczące celów.

Lista celów	Filtry
Wszystkie cele	Wszystkie cele widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane cele	Wszystkie cele mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnich celów

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane cele" są wyświetlane cele ostatnio zmodyfikowane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Cel"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Cel" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone cele
- Ostatnio zmodyfikowane cele
- Moje ostatnio utworzone cele
- Moje ostatnio zmodyfikowane cele
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Cel" użytkownika)

Jak dodać sekcje do strony startowej "Cel"

- 1 Na stronie startowej "Cel" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Cel" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie celami

Szczegółowe procedury opisujące zarządzanie celami znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Wiązanie rekordów z celami](#) (na stronie 317)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)

- [Korzystanie ze skryptów oceny](#) (zob. "[Korzystanie ze skryptów ocen](#)" na stronie 119)
- [Współużytkowanie rekordów \(zespoły\)](#) (na stronie 101)
- [Praca z załącznikami](#) (na stronie 111)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Rola użytkownika i ustawienia profilu dostępu

Aby można było pracować ze stronami "Cel", rola użytkownika musi zawierać następujące uprawnienia:

- Zarządzanie dostępem do planowania biznesowego
- Zarządzanie okresami sprawozdawczymi - administracja

Ponadto profil dostępu użytkownika musi zezwalać na dostęp do następujących typów rekordów:

- Plan biznesowy
- Cel
- Plan - podmiot
- Plan - osoba kontaktowa
- Plan - możliwość
- Okres

Tematy pokrewne

Więcej informacji o celach można znaleźć w następujących tematach:

- [Cele](#) (na stronie 314)
- [Praca ze stroną startową "Cel"](#) (na stronie 315)
- [Pola celów](#) (na stronie 318)

Wiązanie rekordów z celami

Można również wiązać następujące rekordy z celem, dodając sekcje do strony szczegółów wybranego rekordu:

- Cele
- Możliwości
- Działania

Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Zmienianie układu strony szczegółów](#) (zob. "Zmienianie układu swojej strony szczegółów" na stronie 742).

Jak powiązać rekordy z celem

- 1** Na stronie "Szczegóły celu" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2** Na stronie układu strony szczegółów celu dodać sekcję do rekordu oraz zmienić rozmieszczenie sekcji, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3** Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Pola celów

Strona "Cel - edycja" umożliwia dodanie celu lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego celu. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych w odniesieniu do celu.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące celu można także edytować na stronach "Lista celów" i "Szczegóły celu". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Poniższa tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól celu.

Pole	Opis
Cel - informacje kluczowe	
Nazwa celu	Nazwa celu. (Pole wymagane).
Nazwa planu	Nazwa nadrzędnego planu biznesowego powiązanego z celem. Aby wybrać plan biznesowy, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania.
Typ	Ogólne przeznaczenie tego celu. Np.: "Świadomość", "Edukacja", "Powiązanie", "Pozyskiwanie nowego podmiotu", "Zwiększ. przenikania podmiotu", "Wypróbowanie produktu", "Specjalna motywacja", "Retencja podmiotów", "Odpowiedź dot. konkurencji". Typ należy wybrać z listy rozwijanej. (Pole wymagane).
Status	Bieżący status celu. Np.: "Wersja robocza", "Przesłane", "Ostateczne zatwierdzone", "Bieżące", "Wygasłe", "Przyszłe", "Wstrzymane". Status należy wybrać z listy rozwijanej. (Pole wymagane).
Nazwa podmiotu	Nazwa powiązanego z tym celem podmiotu. Aby wybrać podmiot, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania.

Pole	Opis
Nazwisko osoby kontaktowej	Osoba kontaktowa powiązana z tym celem. Aby wybrać osobę kontaktową, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania.
Nazwa produktu	Produkt powiązany z tym celem. Aby wybrać produkt, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania.
Okres	<p>Okres to czas, w jakim cel ma być osiągnięty. Cel czasowy określany jest przez definicję kalendarza okresów obrotowych firmy użytkownika, tworzoną przez administratora firmy. (Pole wymagane).</p> <p>Okres może odpowiadać rokowi, kwartałowi, miesięcowi lub tygodniowi obrotowemu, np. "Kwartał obrotowy 1 2010 r.". Dostępne okresy są oparte na zdefiniowanym przez firmę kalendarzu okresów obrotowych. Więcej informacji o definiowaniu kalendarzy okresów obrotowych znajduje się pod hasłem Kalendarze okresów obrotowych — informacje podstawowe.</p> <p>UWAGA: Aby móc wybrać okres, należy posiadać uprawnienie "Zarządzanie administrowaniem okresami".</p>
Okres: Data rozpoczęcia	Data początkowa okresu. Aby wybrać datę rozpoczęcia, należy skorzystać z ikony kalendarza.
Okres: Data zakończenia	Data końcowa okresu. Aby wybrać datę zakończenia, należy skorzystać z ikony kalendarza.
Informacje dotyczące celu	
Planowany przychód	Docelowy przychód dla tego celu, np. 1 000 000.
Waluta	Waluta, w jakiej wyrażany jest przychód (np. USD lub EUR). Aby wybrać walutę, należy kliknąć na ikonie waluty.
Data wymiany	Odpowiednia data wymiany lokalnych przychodów na waluty stosowane przez centralę.
Adresaci docelowi	Grupa lub organizacja docelowa, której dotyczy ten cel, np. gabinety lekarskie specjalizujące się w kardiologii.
Planowany cel	Cel lub wynik dla tego celu, wyrażony w jednostkach bezwzględnych, np. 1000 (oznaczający 1000 rozmów telefonicznych z klientami).
Jednostki celów	Jednostka, w jakiej wyrażany jest cel, np. "Jednostki sprzedaży", "Liczba rozmów", dolary itd. Aby wybrać jednostkę celu, należy kliknąć na liście rozwijanej.
Informacje dodatkowe	
Opis	Opis celu.

Pole	Opis
Właściciel	<p>Właściciel rekordu celu.</p> <p>Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 39).</p>

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące celów są zawarte w następujących tematach:

- [Cele](#) (na stronie 314)
- [Praca ze stroną startową "Cel"](#) (na stronie 315)
- [Zarządzanie celami](#) (na stronie 316)

Plan - podmioty

Stron "Plan - podmiot" można używać do tworzenia, aktualizowania i śledzenia podmiotów związanych z planem, które są powiązane z planami biznesowymi. Strona *Plan - podmiot* odwzorowuje podmioty i plany biznesowe. Podmiotów związanych z planem można używać do powiązania podmiotów z planami biznesowymi. Funkcja "Plan - podmiot" pozwala na posiadanie przez podmiot wielu planów biznesowych (na przykład jednego dotyczącego sprzedaży ogólnej, a drugiego dotyczącego sprzedaży specjalistycznej). Plan biznesowy obejmuje jednak wiele podmiotów (na przykład wszystkie podmioty na danym terytorium).

Może się zdarzyć, że niektórzy użytkownicy nie będą mogli pracować bezpośrednio z typem rekordów "Plan - podmiot". Będą oni natomiast mogli tworzyć powiązania podmiotów z planami biznesowymi z poziomu strony "Plan biznesowy - szczegóły" lub z poziomu strony "Szczegóły podmiotu". Niektórzy użytkownicy mogą woleć pracę bezpośrednio z typem rekordów "Plan - podmiot".

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają śledzenia informacji o podmiotach związanych z planem, karta "Podmiot związany z planem" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Podmiot związany z planem"

Strona startowa "Podmiot związany z planem" stanowi punkt wyjścia do zarządzania podmiotami związanymi z planem.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Podmiot związany z planem". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie podmiotu związanego z planem

Nowy podmiot związany z planem można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane podmioty związane z planem". Więcej informacji można znaleźć pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola podmiotu związanego z planem](#) (na stronie 323).

Praca z listami podmiotów związanych z planem

W sekcji "Listy podmiotów związanych z planem" wyświetlana jest pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla podmiotów związanych z planem.

Lista podmiotów związanych z planem	Filtry
Wszystkie podmioty związane z planem	Wszystkie podmioty związane z planem widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane podmioty związane z planem	Wszystkie podmioty związane z planem mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnich podmiotów związanych z planem

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane podmioty związane z planem" pokazywane są podmioty ostatnio zmieniane przez bieżącego użytkownika.

Nacisnąć "Wyświetlanie pełnej listy", aby rozwinąć listę.

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Podmiot związany z planem"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Cel" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone podmioty związane z planem
- Ostatnio zmodyfikowane podmioty związane z planem
- Moje ostatnio utworzone podmioty związane z planem
- Moje ostatnio zmodyfikowane podmioty związane z planem

- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Podmiot związany z planem" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Podmiot związany z planem"

- 1 Na stronie startowej "Podmiot związany z planem" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej podmiotu związanego z planem" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie podmiotami związanymi z planem

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Rola użytkownika i ustawienia profilu dostępu

Aby można było pracować ze stronami "Plan - podmiot", rola użytkownika musi zawierać następujące uprawnienia:

- Zarządzanie dostępem do planowania biznesowego
- Zarządzanie okresami sprawozdawczymi - administracja

Ponadto profil dostępu użytkownika musi zezwalać na dostęp do następujących typów rekordów:

- Plan biznesowy
- Cel
- Plan - podmiot
- Plan - osoba kontaktowa
- Plan - możliwość
- Okres

Informacje powiązane

Pokrewne informacje dotyczące podmiotów związanych z planem są zawarte w następujących tematach:

- [Plan - podmioty](#) (na stronie 320)
- [Praca ze stroną startową "Podmiot związany z planem"](#) (na stronie 320)
- [Pola podmiotu związanego z planem](#) (na stronie 323)

Pola podmiotu związanego z planem

Strona "Podmiot związany z planem - edycja" umożliwia dodanie podmiotu związanego z planem lub zaktualizowanie szczegółów podmiotu już istniejącego.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące podmiotu związanego z planem można także edytować na stronach "Lista podmiotów związanych z planem" i "Szczegóły podmiotu związanego z planem". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów znajduje się pod hasłem "Aktualizowanie szczegółów rekordów".

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Poniższa tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól podmiotu związanego z planem.

Pole	Opis
Podmiot związany z planem — informacje kluczowe	
Podmiot	Podmiot z aplikacji Oracle CRM On Demand powiązany z tym rekordem podmiotu związanego z planem. Aby wybrać powiązany podmiot, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania (pole wymagane). Więcej informacji dotyczących pól podmiotu jest dostępnych pod hasłem Pola podmiotu (na stronie 228).
Główny podmiot związany z planem	Zaznaczyć to pole wyboru w celu wskazania, który podmiot (jeśli taki istnieje) jest głównym podmiotem powiązanym z planem.
Plan biznesowy	Plan biznesowy powiązany z rekordem tego podmiotu związanego z planem. Aby wybrać powiązany plan biznesowy, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania (pole wymagane).
Podmiot: Lokalizacja	Informacja o lokalizacji z pola "Lokalizacja" w rekordzie podmiotu. Przedstawia typ obiektu uruchomiony przez podmiot w danym miejscu, takim jak "Centrala" (tylko do wyświetlania).
Podmiot: Priorytet	Informacja o priorytecie z pola "Priorytet" w rekordzie podmiotu. Przedstawia priorytet podmiotu, np. "Wysoki", "Średni" lub "Niski" (tylko do wyświetlania).
Podmiot: Typ podmiotu	Informacja o typie podmiotu z pola "Typ podmiotu" w rekordzie podmiotu. Przedstawia relację łączącą podmiot i firmę użytkownika, np. "Potencjalny klient", "Klient", "Partner" czy "Konkurent" (tylko do wyświetlania).

Pole	Opis
Podmiot: Referencje	Informacja o referencjach z pola wyboru "Referencje" w rekordzie podmiotu. Wskazuje, czy podmiot może być źródłem referencji dla potencjalnych klientów lub przedstawicieli handlowych (tylko do wyświetlania).
Podmiot: Właściciel	Informacja o właścicielu z pola "Właściciel" w rekordzie podmiotu. Wskazuje nazwę właściciela rekordu podmiotu (tylko do wyświetlania).

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące podmiotów związanych z planem są zawarte w następujących tematach:

- [Podmioty związane z planem](#) (zob. "Plan - podmioty" na stronie 320)
- [Praca ze stroną startową "Podmiot związany z planem"](#) (na stronie 320)
- [Zarządzanie podmiotami związanymi z planem](#) (na stronie 322)

Plan - osoby kontaktowe

Strony osób kontaktowych związanych z planem służą do tworzenia, aktualizowania i śledzenia osób kontaktowych powiązanych z planami biznesowymi. *Osoba kontaktowa związana z planem* to rekord, który pozwala na powiązanie osób kontaktowych z planami biznesowymi, przy czym każda osoba kontaktowa może mieć wiele planów biznesowych. Na przykład można mieć jedną osobę kontaktową związaną z planem sprzedaży ogólnej i jedną osobę kontaktową związaną z planem sprzedaży specjalistycznej. Jednocześnie osoby kontaktowe związane z planem pozwalają na objęcie przez plan biznesowy wielu osób kontaktowych, na przykład wszystkich osób kontaktowych na danym terytorium.

Niektórzy użytkownicy nie będą mogli pracować bezpośrednio z typem rekordów "Plan - osoba kontaktowa". Będą oni natomiast mogli tworzyć powiązania osób kontaktowych z planami biznesowymi z poziomu strony "Plan biznesowy - szczegóły" lub z poziomu strony "Szczegóły osoby kontaktowej". Pozostali użytkownicy mogą jednak woleć pracę bezpośrednio z typem rekordów "Plan - osoba kontaktowa".

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji o osobach kontaktowych związanych z planem, karta "Osoba kontaktowa związana z planem" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Osoba kontaktowa związana z planem"

Strona startowa "Osoba kontaktowa związana z planem" stanowi punkt wyjścia do zarządzania osobami kontaktowymi związanymi z planem.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Osoba kontaktowa związana z planem". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie osoby kontaktowej związanej z planem

Nową osobę kontaktową związaną z planem można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane osoby kontaktowe związane z planem". Więcej informacji można znaleźć pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola osoby kontaktowej związanej z planem](#) (na stronie 327).

Praca z listami osób kontaktowych związanych z planem

W sekcji "Listy osób kontaktowych związanych z planem" wyświetlana jest pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla osób kontaktowych związanych z planem.

Lista osób kontaktowych związanych z planem	Filtry
Wszystkie osoby kontaktowe związane z planem	Wszystkie osoby kontaktowe związane z planem widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest właścicielem podmiotu związanego z planem.
Ostatnio zmodyfikowane osoby kontaktowe związane z planem	Wszystkie osoby kontaktowe związane z planem mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnich osób kontaktowych związanych z planem

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane osoby kontaktowe związane z planem" są pokazywane ostatnio zmienione osoby kontaktowe. Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Osoby kontaktowe związane z planem"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Osoby kontaktowe związane z planem" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone osoby kontaktowe związane z planem
- Ostatnio zmodyfikowane osoby kontaktowe związane z planem
- Moje ostatnio utworzone osoby kontaktowe związane z planem

- Moje ostatnio zmodyfikowane osoby kontaktowe związane z planem
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Osoby kontaktowe związane z planem" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Osoby kontaktowe związane z planem"

- 1 Na stronie startowej "Osoby kontaktowe związane z planem" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Plan - Podmiot" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie osobami kontaktowymi związanymi z planem

Wspólne dla wielu typów rekordów szczegółowe procedury opisujące zarządzanie osobami kontaktowymi związanymi z planem znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Rola użytkownika i ustawienia profilu dostępu

Aby można było pracować ze stronami "Plan - osoba kontaktowa", rola użytkownika musi zawierać następujące uprawnienia:

- Zarządzanie dostępem do planowania biznesowego
- Zarządzanie okresami sprawozdawczymi - administracja

Ponadto profil dostępu użytkownika musi zezwalać na dostęp do następujących typów rekordów:

- Plan biznesowy
- Cel
- Plan - podmiot
- Plan - osoba kontaktowa

- Plan - możliwość
- Okres

Informacje powiązane

Pokrewne informacje dotyczące osób kontaktowych związanych z planem są zawarte w następujących tematach:

- [Plan - osoba kontaktowa](#) (zob. "[Plan - osoby kontaktowe](#)" na stronie 324)
- [Praca ze stroną startową "Osoba kontaktowa związana z planem"](#) (na stronie 324)
- [Pola osoby kontaktowej związanej z planem](#) (na stronie 327)

Pola osoby kontaktowej związanej z planem

Strona "Osoba kontaktowa związana z planem - edycja" umożliwia dodanie osoby kontaktowej związanej z planem lub aktualizowanie szczegółów istniejącej osoby kontaktowej związanej z planem. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla osoby kontaktowej związanej z planem.

WSKAZÓWKA: Osoby kontaktowe związane z planem można także edytować na stronach "Lista osób kontaktowych związanych z planem" i "Szczegóły osoby kontaktowej związanej z planem". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów znajduje się pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W poniższej tabeli zawarto dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól osoby kontaktowej związanej z planem.

Pole	Opis
Osoba kontaktowa związana z planem — informacje kluczowe	
Osoba kontaktowa	Osoba kontaktowa Oracle CRM On Demand powiązana z tym rekordem osoby kontaktowej związanej z planem. Aby wybrać powiązaną osobę kontaktową, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania (pole wymagane). Więcej informacji o polach osoby kontaktowej znajduje się pod hasłem Pola osoby kontaktowej (na stronie 245).
Główna osoba kontaktowa związana z planem	To pole wyboru należy zaznaczyć, aby wskazać, czy osoba kontaktowa jest główną osobą kontaktową związaną z planem biznesowym.
Osoba kontaktowa: Imię	Informacje z pola "Imię" w rekordzie osoby kontaktowej (tylko do wyświetlania).
Osoba kontaktowa: Nazwisko	Informacje z pola "Nazwisko" w rekordzie osoby kontaktowej (tylko do wyświetlania).

Pole	Opis
Osoba kontaktowa: Podmiot	Podmiot powiązany z daną osobą kontaktową (tylko do wyświetlania).
Plan biznesowy	Plan biznesowy powiązany z tym rekordem osoby kontaktowej związanej z planem. Aby wybrać powiązany plan biznesowy, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania (pole wymagane).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące osób kontaktowych związanych z planem są zawarte w następujących tematach:

- [Osoby kontaktowe związane z planem](#) (zob. "Plan - osoby kontaktowe" na stronie 324)
- [Praca ze stroną startową "Osoba kontaktowa związana z planem"](#) (na stronie 324)
- [Zarządzanie osobami kontaktowymi związanymi z planem](#) (na stronie 326)

Plan - możliwości

Stron "Plan - możliwość" można używać do tworzenia, aktualizowania i śledzenia możliwości powiązanych z planem biznesowym. Strona *Plan - możliwość* służy do powiązywania podmiotów i planów biznesowych, umożliwiając powiązanie możliwości z wieloma planami biznesowymi (na przykład jednego dotyczącego sprzedaży ogólnej, a drugiego dotyczącego sprzedaży specjalistycznej). Plan biznesowy może być powiązany jednocześnie z wieloma możliwościami.

Niektórzy użytkownicy nie będą mogli pracować bezpośrednio z typem rekordów "Plan - możliwość". Będą oni natomiast mogli tworzyć powiązania możliwości z planami biznesowymi z poziomu strony "Plan biznesowy - szczegóły" lub z poziomu strony "Szczegóły możliwości". Pozostali użytkownicy mogą jednak woleć pracę bezpośrednio z typem rekordów "Plan - możliwość".

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji o możliwościach związanych z planem, karta "Możliwość związana z planem" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Możliwość związana z planem"

Strona startowa "Możliwość związana z planem" stanowi punkt wyjścia do zarządzania możliwościami związanymi z planem.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Możliwość związana z planem". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie możliwości związanej z planem

Nową możliwość związaną z planem można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane możliwości związane z planem". Więcej informacji można znaleźć pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola możliwości związanej z planem](#) (zob. "Pola możliwości związanych z planem" na stronie 331).

Praca z listami możliwości związanych z planem

W sekcji "Listy możliwości związanych z planem" wyświetlana jest pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla możliwości związanych z planem.

Lista możliwości związanych z planem	Filtry
Wszystkie możliwości związane z planem	Wszystkie możliwości związane z planem widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane możliwości związane z planem	Wszystkie możliwości związane z planem mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnich możliwości związanych z planem

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane możliwości związane z planem" są pokazywane ostatnio zmienione możliwości. Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Możliwość związana z planem"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Możliwość związana z planem" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone możliwości związane z planem
- Ostatnio zmodyfikowane możliwości związane z planem
- Moje ostatnio utworzone możliwości związane z planem
- Moje ostatnio zmodyfikowane możliwości związane z planem

- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Możliwość związana z planem" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Możliwość związana z planem"

- 1 Na stronie startowej "Możliwość związana z planem" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej możliwości związanej z planem" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie możliwościami związanymi z planem

Wspólne dla wielu typów rekordów szczegółowe procedury opisujące zarządzanie możliwościami związanymi z planem znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Rola użytkownika i ustawienia profilu dostępu

Aby można było pracować ze stronami "Plan - możliwość", rola użytkownika musi zawierać następujące uprawnienia:

- Zarządzanie dostępem do planowania biznesowego
- Zarządzanie okresami sprawozdawczymi - administracja

Ponadto profil dostępu użytkownika musi zezwalać na dostęp do następujących typów rekordów:

- Plan biznesowy
- Cel
- Plan - podmiot
- Plan - osoba kontaktowa
- Plan - możliwość

- Okres

Informacje powiązane

Pokrewne informacje dotyczące możliwości związanych z planem są zawarte w następujących tematach:

- [Plan - możliwości](#) (na stronie 328)
- [Praca ze stroną startową "Możliwość związana z planem"](#) (na stronie 328)
- [Pola możliwości związanych z planem](#) (na stronie 331)

Pola możliwości związanych z planem

Strona "Możliwość związana z planem - edycja" umożliwia dodanie możliwości związanej z planem lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej możliwości związanej z planem.

WSKAZÓWKA: Możliwości związane z planem można także edytować na stronach "Lista możliwości związanych z planem" i "Szczegóły możliwości związanej z planem". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów znajduje się pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Poniższa tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól możliwości związanych z planem.

Pole	Opis
Informacje o możliwości związanej z planem	
Plan biznesowy	Plan biznesowy powiązany z tym rekordem możliwości związanej z planem. Aby wybrać plan biznesowy, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania (pole wymagane). Więcej informacji o planach biznesowych można znaleźć pod hasłem Plany biznesowe (na stronie 308).
Możliwość	Możliwość w aplikacji Oracle CRM On Demand, która jest powiązana z danym rekordem możliwości związanej z planem. Aby wybrać powiązaną możliwość, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania (pole wymagane). Więcej informacji o możliwościach można znaleźć pod hasłem Możliwości (na stronie 249).
Możliwość: Podmiot	Podmiot powiązany z możliwością (tylko do wyświetlania).
Możliwość: Data zamknięcia	Oczekiwana data zamknięcia powiązana z możliwością (tylko do wyświetlania).
Możliwość: Prognoza	Jeśli to pole wyboru jest zaznaczone, dana możliwość będzie uwzględniana w obliczeniach prognozowanego przychodu (tylko do wyświetlania).

Pole	Opis
Możliwość: Właściciel	Informacje z pola "Właściciel" w rekordzie możliwości. Właściciel to osoba przypisana do tej możliwości (tylko do wyświetlania).
Możliwość: Przychód	Potencjalny przychód powiązany z możliwością (tylko do wyświetlania).

Tematy pokrewne

Więcej informacji o możliwościach związanych z planem można znaleźć w następujących tematach:

- [Możliwości związane z planem](#) (zob. "Plan - możliwości" na stronie 328)
- [Praca ze stroną startową "Możliwość związana z planem"](#) (na stronie 328)
- [Zarządzanie możliwościami związanymi z planem](#) (na stronie 330)

6 Usługi i komunikacja

W aplikacji Oracle CRM On Demand istnieją następujące typy rekordów informacji dotyczących obsługi klienta:

- **Zlecenia SR.** Strony te służą do zarządzania zleceniami SR klientów na produkty lub usługi.
- **Rozwiązania.** Strony te służą do przechowywania odpowiedzi na typowe pytania lub problemy związane z usługami.
- **Komunikacja.** Strony te służą do zarządzania interakcjami z klientami za pośrednictwem telefonicznego centrum obsługi (Oracle Contact On Demand).

Zarządzanie usługami i komunikacją

Zarządzać usługami i komunikacją można za pośrednictwem następujących procesów:

- 1 [Proces tworzenia zlecenia SR](#) (na stronie 333).
- 2 [Proces pracy nad zleceniem SR](#) (na stronie 334).
- 3 [Proces realizacji zlecenia SR](#) (na stronie 334).
- 4 [Proces zamykania zlecenia SR](#) (na stronie 334).

Zlecenie SR może być wynikiem połączenia przychodzącego od klienta lub rozmów klientów przekazanych przez aplikację Oracle CRM On Demand.

Proces tworzenia zlecenia SR

Aby utworzyć zlecenie SR, należy wykonać następujące czynności:

- 1 Zweryfikować informacje klienta i zarejestrować problem serwisowy.
- 2 Skorzystać ze skryptów serwisowych, aby w sposób spójny stosować procedury firmy dotyczące np. identyfikacji i eskalacji problemu.

Więcej informacji o skryptach znajduje się pod hasłem [Korzystanie ze skryptów zleceń SR](#) (zob. "[Korzystanie ze skryptów zleceń obsługi](#)" na stronie 339).

- 3 Przydzielić zlecenia SR do odpowiednich przedstawicieli. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Przydzielanie zleceń SR](#) (zob. "[Przydzielanie zleceń obsługi](#)" na stronie 338).

Proces pracy nad zleceniem SR

Aby pracować nad zleceniem SR, należy wykonać następujące czynności:

- 1 Zarejestrować w dzienniku nawiązania do rozmów.
- 2 Zarejestrować w dzienniku zadania.
- 3 Zarejestrować w dzienniku uwagi dotyczące działań podejmowanych w celu udzielenia pomocy klientowi.

Więcej informacji o dodawaniu działań do zleceń SR znajduje się pod hasłami [Tworzenie działań](#) (na stronie 145) oraz [Pola działania](#) (zob. "[Pola działań](#)" na stronie 168).

Proces realizacji zlecenia SR

Aby zrealizować zlecenie SR, należy wykonać następujące czynności:

- 1 Wyszukać w bibliotece rozwiązań informacje mogące pomóc w zrealizowaniu zlecenia klienta. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Przeglądanie rozwiązań](#) (na stronie 348).
- 2 Połączyć stosowne rozwiązania ze zleceniem SR i ocenić ich użyteczność. Dzięki temu biblioteka może być stale monitorowana i ulepszana. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Ocena rozwiązań](#) (zob. "[Ocenianie rozwiązań](#)" na stronie 349).
- 3 Użyć wstępnie utworzonych lub niestandardowych raportów do identyfikacji problemów. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Uruchamianie raportów](#) (na stronie 841).
- 4 Podjąć natychmiastowe czynności w celu ich realizacji. W przypadku braku rozwiązania należy dodać nowe rozwiązanie do biblioteki. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Zarządzanie rozwiązaniami](#) (na stronie 348).

Proces zamykania zlecenia SR

Aby zamknąć zlecenie SR, należy wykonać następujące czynności:

- 1 Zarejestrować działania końcowe.

- 2 Zamknąć zlecenie SR po jego zrealizowaniu. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Zamykanie zrealizowanych zleceń SR](#) (na stronie 341).

Zlecenia SR

Strony zleceń SR służą do zapisywania i śledzenia zleceń klientów, a także kwalifikowania ich jako zleceń informacyjnych lub zleceń wymagających udzielenia pomocy. *Zlecenie SR* zawiera wszystkie powiązane informacje szczegółowe o działaniu danej usługi. Można również używać zleceń SR do pobierania dodatkowych informacji, takich jak rozwiązania lub działania konieczne do realizacji danego zlecenia SR. Przedstawiciele usługowi mają dostęp do wszystkich informacji powiązanych ze zleceniem SR w danej lokalizacji. Aby zapewnić pobieranie wszystkich działań związanych z obsługą przez rekord zlecenia SR, zmiany w rekordach są poddawane kontroli zmian. Informacje o postępowaniu ze zleceniami SR można znaleźć pod hasłem [Zarządzanie usługami i komunikacją](#) (na stronie 333).

Praca ze stroną startową "Zlecenie SR"

Strona startowa "Zlecenie SR" stanowi punkt wyjścia do zarządzania zleceniami SR.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Zlecenie SR". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie zlecenia SR

Aby utworzyć rekord zlecenia SR, należy nacisnąć przycisk "Nowy" w sekcji "Moje otwarte zlecenia SR". Więcej informacji na temat zleceń SR można znaleźć pod hasłami [Przypisywanie zleceń SR](#) (zob. "Przydzielanie zleceń obsługi" na stronie 338) i [Pola zleceń SR](#) (zob. "Pola zlecenia obsługi" na stronie 341).

Praca z listami zleceń SR

W sekcji "Listy zleceń SR" jest wyświetlana liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Użytkownik i kierownicy użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano standardowe listy zleceń SR.

Lista zleceń SR	Filtry
Wszystkie zlecenia SR	brak
Wszystkie zamknięte zlecenia SR	Status = Zamknięte
Wszystkie eskalowane zlecenia SR	Status = Otwarte - eskalowane
Wszystkie otwarte zlecenia SR	Status = Otwarte, Status = Otwarte -

Lista zleceń SR	Filtry
	eskalowane
Wszystkie ostatnio utworzone zlecenia SR	Wszystkie zlecenia SR, posortowane według daty utworzenia
Wszystkie ostatnio zmodyfikowane zlecenia SR	Wszystkie zlecenia SR, posortowane według daty modyfikacji
Moje otwarte zlecenia SR	Status = Otwarte (przy czym są wyświetlane rekordy zawierające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika)
Moje zlecenia SR	Zlecenia SR zawierające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie otwartych zleceń SR

W sekcji "Moje otwarte zlecenia SR" jest wyświetlana lista otwartych zleceń SR bieżącego użytkownika w kolejności ich utworzenia. Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Wyświetlanie zadań dotyczących zleceń SR

W sekcji "Zadania dotyczące zleceń SR" są wyświetlane otwarte zadania dotyczące zleceń SR, przydzielone bieżącemu użytkownikowi, posortowane najpierw według terminu, a następnie według priorytetu. Pokazywane następujące informacje:

- **Termin.** Termin wykonania zadania ustawiony przez bieżącego użytkownika lub przez kierownika.
- **Priorytet.** Priorytet zadań ustawiony przez bieżącego użytkownika (lub przez kierownika bieżącego użytkownika), taki jak "1 - wysoki", "2 - średni" lub "3 - niski". Priorytet zadania jest sygnalizowany strzałką: strzałka w górę = priorytet wysoki, brak strzałki = priorytet średni, strzałka w dół = priorytet niski.

UWAGA: Jeśli administrator firmy zmienił wartości domyślne dla pola "Priorytet", to strzałki mogą nie być wyświetlane w polu "Priorytet" na listach zadań.

- **Temat.** Tytuł zadania. Aby przejrzeć zadanie, należy kliknąć na łączu.
- **Zlecenie SR.** Numer przydzielany przez system w celu identyfikacji zlecenia SR.

Aby rozwinąć listę zadań dotyczących zlecenia SR, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Wyświetlanie raportów otwartych zleceń SR

W sekcji "Analiza otwartych zleceń SR" są wyświetlane raporty zleceń według źródła, obszaru produktu, nazwy użytkownika lub priorytetu. Klikając na elemencie wykresu lub na elemencie tabeli, można wyświetlić szczegóły i ustalić, co trzeba zrobić, aby rozwiązać problemy. Można również, korzystając z listy rozwijanej, zmienić kategorie w celu przyjrzenia się tym samym danym z innej perspektywy.

Na przykład można:

- Używać tych analiz w celu uzyskiwania na bieżąco informacji o otwartych i eskalowanych zleceniach SR.
- Filtrować zlecenia SR według obszaru produktu w celu stwierdzenia, które obszary generują najwięcej zleceń.
- Filtrować zlecenia SR według nazwy użytkownika w celu ustalenia rozkładu obciążeń w zespole.
- Filtrować zlecenia SR według priorytetu, aby poznać charakter zgłaszanych problemów.

Aby zobaczyć inne typy analiz dotyczących serwisu, należy przejść na stronę startową "Raporty".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Zlecenia SR".

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Zlecenie SR" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Zadania dot. zleceń SR
- Moje bieżące zadania dot. zleceń SR (zadania z terminem na dzień bieżący)
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Zlecenia SR" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Zlecenie SR"

- 1 Na stronie startowej "Zlecenie SR" kliknąć na łączu "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Zlecenie SR" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie zleceniami obsługi

Zarządzać zleceniami obsługi można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Przydzielanie zleceń obsługi](#) (na stronie 338)
- [Korzystanie ze skryptów zleceń obsługi](#) (na stronie 339)
- [Dodawanie rozwiązań do zleceń obsługi](#) (zob. "Dodawanie rozwiązań do zleceń SR" na stronie 340)
- [Eskalowanie zleceń obsługi](#) (zob. "Eskalowanie zleceń SR" na stronie 340)
- [Zamykanie zrealizowanych zleceń obsługi](#) (zob. "Zamykanie zrealizowanych zleceń SR" na stronie 341)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)
- [Wyświetlanie śledzenia kontroli w rekordach](#) (na stronie 127)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Przydzielanie zleceń obsługi

W momencie utworzenia zlecenia obsługi pole właściciela jest puste. Właściciel może zostać przydzielony ręcznie lub, jeżeli firma korzysta z menedżera przydziałów i skonfigurowano tryb użytkownika lub tryb mieszany w odniesieniu do typu rekordu "Zlecenie obsługi", automatycznie po pierwszym zapisaniu zlecenia obsługi. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem [Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje](#) (na stronie 39).

UWAGA: Menedżer przydziałów może zmieniać przydział rekordów wyłącznie w przypadku użytkowników. Zmiana przydziału rekordu jest możliwa wyłącznie w przypadku, gdy dany typ rekordu został skonfigurowany w trybie użytkownika lub mieszanym dotyczącym własności rekordu. Jeżeli przed zmianą przydziału rekordu do właściciela przez menedżera przydziałów do rekordu został przydzielony główny rejestr niestandardowy, menedżer przydziałów usunie główny rejestr z rekordu. Menedżer przydziałów nie może zmienić przydziału rekordów, jeżeli dany typ rekordu został skonfigurowany w trybie rejestru. W przypadku konfiguracji typu rekordu w trybie rejestru zalecane jest wyłączenie wszystkich grup reguł dotyczących danego typu rekordu.

Jeżeli zlecenie obsługi zostało już przydzielone i jeżeli użytkownik posiada odpowiednie uprawnienia w zakresie poziomu dostępu do danych, można zmienić przydział zlecenia poprzez zmianę nazwy właściciela lub głównego rejestru niestandardowego w zleceniu. Ponadto jeżeli firma korzysta z menedżera przydziałów i skonfigurowano tryb własności "Użytkownik" lub "Mieszany" w odniesieniu do typu rekordu "Zlecenie obsługi", można przydzielić zlecenie obsługi do nowego właściciela w jeden z następujących sposobów:

- Zaznaczenie pola wyboru "Zmiana przydziału właściciela" w zleceniu.
- Skasowanie nazwiska właściciela lub głównego rejestru niestandardowego ze zlecenia.

Zaznaczenie pola wyboru "Zmiana przydziału właściciela" lub skasowanie nazwy właściciela/głównego rejestru niestandardowego powoduje uaktywnienie menedżera przydziałów, który ponownie przetwarza zlecenie i przydziela je zgodnie z regułami skonfigurowanymi przez firmę.

UWAGA: Jeżeli zlecenie obsługi ma status "Zamknięte", zostanie zignorowane przez menedżera przydziałów i jego przydział nie ulegnie zmianie. Ponadto czas przetwarzania potrzebny do zmiany przydziału rekordów jest różny w zależności od złożoności reguł przydziału, liczby rekordów, których przydział jest zmieniany, oraz bieżącego obciążenia systemu.

Jak ręcznie przydzielić zlecenie obsługi

- 1 Wybrać zlecenie obsługi, które użytkownik chce przydzielić.
Instrukcje dotyczące znajdowania zleceń obsługi są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie "Zlecenie obsługi - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie edycji zlecenia obsługi umieścić kursor w polu "Właściciel" lub "Rejestr", kliknąć ikonę wyszukiwania, a następnie wybrać nowego właściciela lub rejestr w oknie wyszukiwania.
- 4 Zapisać dokonane zmiany.

Korzystanie ze skryptów zleceń obsługi

Administrator firmy może skonfigurować skrypty oceny ułatwiające zebranie informacji o zleceniach obsługi (skrypty rozmów) lub ocenę poziomu zadowolenia klienta (ankiety dotyczące zadowolenia klientów). Skrypt oceny składa się z szeregu pytań służących do zebrania danych o klientach. Odpowiedzi są zapisywane, przypisywane są im wagi, a następnie są porównywane z wyznaczonym progiem w celu stwierdzenia właściwego wyniku lub toku postępowania.

Przed rozpoczęciem. Aby można było używać skryptów ocen, konfiguracja roli użytkownika musi umożliwiać dostęp do rekordów ocen. Więcej informacji o wymaganych ustawieniach znajduje się pod hasłem Skrypty ocen — informacje podstawowe.

Jak użyć skryptu zleceń obsługi

- 1 Wybrać zlecenie obsługi.
Więcej informacji dotyczących wybierania zleceń obsługi można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie "Zlecenie obsługi - szczegóły" przejść do sekcji "Skrypty rozmowy" lub "Ankiety dotyczące zadowolenia klientów" i nacisnąć przycisk "Dodaj".
UWAGA: Jeśli sekcja "Skrypty rozmowy" lub "Ankiety dotyczące zadowolenia klientów" nie została wyświetlona, kliknąć na łączy "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać odpowiednie sekcje do układu strony. Te sekcje są dostępne pod warunkiem, że administrator firmy je skonfigurował.
- 3 W oknie wyszukiwania wyszukać odpowiedni skrypt, po czym nacisnąć przycisk "Wybierz". Za pomocą pól filtrowania, dostępnych w górnej części okna wyszukiwania, można przefiltrować listę skryptów.
- 4 W oknie "Skrypty rozmowy" lub "Ankiety dotyczące zadowolenia klientów" wybrać odpowiedzi na poszczególne pytania skryptu, a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Ponownie zostanie wyświetlona strona "Zlecenie obsługi - szczegóły". W zależności od wyniku działania skryptu niektóre pola w rekordzie mogą zostać zaktualizowane automatycznie.

Dodawanie rozwiązań do zleceń SR

Istniejące rozwiązanie można dodać do zleceń SR. Więcej informacji dotyczących rozwiązań jest dostępnych pod hasłem [Rozwiązania](#) (na stronie 343).

Jak dodać rozwiązanie do zlecenia SR

- 1** Wybrać zlecenie SR.
Więcej informacji dotyczących wybierania zleceń SR można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2** Przewinąć do sekcji "Rozwiązania" na stronie "Szczegóły zlecenia SR" i kliknąć na łączu "Dodaj".
Wyświetlona zostanie lista rozwiązań, które zostały zatwierdzone i opublikowane.
- 3** Aby ograniczyć liczbę wyświetlanych rozwiązań, należy użyć opcji filtrowania służących do wyszukiwania według słów kluczowych lub identyfikatora rozwiązania.
- 4** Kliknąć na łączu "Podgląd", aby wyświetlić szczegóły rozwiązania umożliwiające sprawdzenie, czy dotyczą danego klienta.
- 5** Kliknąć na łączu "Wybierz" obok rozwiązania, które ma być dodane do zlecenia SR, a następnie kliknąć na łączu "OK".
- 6** W następujący sposób zmienić status zlecenia SR na "Oczekujące", dopóki będzie możliwe potwierdzenie u klienta, że problem został rozwiązany:
 - a** Na stronie "Szczegóły zlecenia SR" kliknąć na polu "Status" i wybrać status "Oczekujące" na liście rozwijanej.
 - b** Kliknąć na ikonie z symbolem zielonego znacznika (w polu "Status"), aby zapisać zmianę.

Eskalowanie zleceń SR

Można eskalować zlecenia SR, aby zostały wyróżnione jako pilne.

Jak eskalować zlecenie SR

- 1** Na stronie "Zlecenie SR - edycja" zaznaczyć pole "Status" zlecenia SR, które ma być eskalowane.
- 2** Wybrać polecenie "Otwórz eskalowane" z listy rozwijanej pola.
- 3** Kliknąć na ikonie z symbolem zielonego znacznika (w polu "Status"), aby zapisać zmianę.

Polityka firmy określa, jakie działania są podejmowane w przypadku eskalowania zlecenia SR. Na przykład administrator firmy może zdefiniować reguły procesów Workflow, które wysyłają e-mail lub generują zadanie w przypadku eskalowania zlecenia SR.

Można utworzyć listę filtrowaną, aby zobaczyć wszystkie eskalowane zlecenia SR, do których użytkownik ma dostęp.

Zamykanie zrealizowanych zleceń SR

Po zadowalającym załatwieniu sprawy klienta można zamknąć zlecenie SR.

Przed rozpoczęciem: Należy wyświetlić stronę szczegółów zlecenia SR, aby się upewnić, że jest ono wykonane, czyli:

- Wszystkie działania w zleceniu SR mają status "Ukończono" wskazujący, że sprawa klienta została rozpatrzona.
- Jeśli firma korzysta z rozwiązań, rozwiązanie jest powiązane z rekordem zlecenia SR, co wskazuje, że problem został rozwiązany.

Jak zamknąć zrealizowane zlecenie SR

- 1 Na stronie "Lista zleceń SR" kliknąć w polu "Status" zlecenia SR, które ma zostać zamknięte.
- 2 Wybrać pozycję "Zamknięte" z listy rozwijanej w tym polu.
- 3 Kliknąć na ikonie z symbolem zielonego znacznika (w polu "Status"), aby zapisać zmianę.

Pola zlecenia obsługi

Strona "Zlecenie obsługi - edycja" umożliwia dodanie zlecenia obsługi lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego zlecenia obsługi.

WSKAZÓWK: Informacje dotyczące zlecenia obsługi można także edytować na stronach "Lista zleceń obsługi" i "Szczegóły zlecenia obsługi". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

Strona "Zlecenie obsługi - edycja" zawiera pełny zestaw pól używanych dla zlecenia obsługi. Pola te są przedstawione w poniższej tabeli.

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji na listach rozwijanych. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Informacje kontaktowe	
Numer zlecenia obsługi	ID zlecenia obsługi. Wygenerowany przez system.

Pole	Opis
Podmiot	Podmiot powiązany z tym zleceniem obsługi.
Osoba kontaktowa	Osoba kontaktowa powiązana z tym zleceniem obsługi.
Numer telefonu służbowego	Numer telefonu służbowego osoby kontaktowej. Odziedziczone z rekordu osoby kontaktowej.
Adres e-mail	Adres e-mail osoby kontaktowej. Odziedziczone z rekordu osoby kontaktowej.
Obsługa - informacje szczegółowe	
Obszar	Kategoria zlecenia obsługi, na przykład: Produkt, Instalacja, Konserwacja, Szkolenie, Inne.
Przyczyna	Przyczyna zlecenia obsługi, na przykład: Niejasne instrukcje, Użytkownik wymaga szkolenia, Istniejący problem, Nowy problem, Inne.
Typ	Typ zlecenia obsługi, na przykład: Pytanie, Problem, Zlecenie ulepszenia, Inne.
Źródło	Sposób otrzymania zlecenia obsługi, na przykład "Telefon", "Internet", "E-mail" lub "Faks".
Priorytet	Sygnalizacja priorytetu, na przykład: 1 - jak najszybciej, 2 - wysoki, 3 - średni, 4 - niski.
Status	Status zlecenia obsługi, na przykład: Otwarte, Oczekujące, Zamknięte, Otwarte - eskalowane, Anulowane. W niektórych filtrowanych listach i raportach pole "Status" jest używane do ustalenia, które zlecenia obsługi mają być uwzględniane.
Godzina otwarcia	Data i godzina utworzenia zlecenia obsługi. Wygenerowany przez system.
Godzina zamknięcia	Data i godzina, kiedy zlecenie obsługi zmienia status na "Zamknięte". Wygenerowany przez system.
Właściciel	<p>Alias właściciela rekordu zlecenia obsługi.</p> <p>Zwykle właściciel rekordu może go zaktualizować, przekazać rekord innemu właścicielowi oraz skasować go. Jednak administrator firmy może zmienić poziomy dostępu, ograniczając lub rozszerzając prawa dostępu użytkownika.</p> <p>Wartość w polu "Właściciel" ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit informacyjny").</p> <p>Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 39).</p>

Pole	Opis
Zmiana przydziału właściciela	<p>Sygnalizuje, że powinna nastąpić zmiana przydziału tego zlecenia obsługi. Jeśli administrator firmy skonfigurował reguły przydziału zleceń obsługi, wskutek zaznaczenia tego pola wyboru następuje uaktywnienie menedżera przydziału w aplikacji Oracle CRM On Demand i ponowne przetworzenie zlecenia obsługi, tak aby jego przydział nastąpił zgodnie z obowiązującymi regułami. Menedżer przydziałów może zmieniać przydział rekordów wyłącznie w przypadku użytkowników. Zmiana przydziału rekordu jest możliwa wyłącznie w przypadku, gdy dany typ rekordu został skonfigurowany w trybie użytkownika lub mieszanym dotyczącym własności rekordu. Menedżer przydziałów nie może zmienić przydziału rekordów, jeżeli dany typ rekordu został skonfigurowany w trybie rejestru. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 39).</p> <p>UWAGA: Jeśli to pole wyboru zostanie zaznaczone, to z chwilą zapisania rekordu ulega zmianie zawartość pola "Właściciel". W zależności od złożoności reguł przydziału, liczby rekordów, których przydział jest zmieniany, oraz od bieżącego obciążenia systemu może być potrzebny znaczny czas do wykonania automatycznych zadań, takich jak wysłanie powiadomienia e-mailowego.</p>
Informacje dodatkowe	
Temat	Podsumowanie zlecenia obsługi.
Opis	Dodatkowe informacje o zleceniu obsługi. Limit 16 350 znaków.
Pojazd	Numer identyfikacyjny pojazdu (VIN), jeśli ze zleceniem obsługi jest powiązany pojazd.

Rozwiązania

Strony rozwiązań służą do tworzenia, aktualizacji i śledzenia rozwiązań. Pod hasłem *Rozwiązania* zawarte są informacje o rozwiązywaniu problemów klienta. Baza wiedzy rozwiązań stanowi wsparcie dla przedstawicieli handlowych, którzy szukają w niej rozwiązań problemów klientów. Dodatkowo baza wiedzy poszerzana jest o nowe rozwiązania w wyniku interakcji użytkowników z klientami.

Aplikacja Oracle CRM On Demand umożliwia śledzenie rozwiązań i pozwala użytkownikom na ich ocenę. Informacja ta pomaga organizacjom w ulepszaniu rozwiązań dostarczanych klientom oraz w identyfikacji problemów z produktami czy z usługami. Częste wykorzystywanie danego rozwiązania może wskazywać na usterkę produktu. Słabe oceny rozwiązania mogą oznaczać, że należy poprawić rozwiązanie.

Zarządzanie rozwiązaniami - informacje

Zamierzając utworzyć bazę wiedzy z rozwiązaniami i zarządzać nią, warto rozważyć implementację procesu podobnego do następującego:

- 1 Administrator firmy importuje istniejące rozwiązania do aplikacji (opcjonalne).
- 2 Agenci serwisów i inni eksperci dodają robocze wersje rozwiązań, rozszerzające z czasem zawartość bazy wiedzy.
- 3 Kierownicy serwisów sprawdzają, zatwierdzają i publikują rozwiązania.
- 4 Agenci oceniają istniejące rozwiązania, wskutek czego najbardziej pomocne zajmują czołowe pozycje.
- 5 Kierownicy serwisów monitorują bazę wiedzy dla rozwiązań, tak aby były w niej zawarte tylko poprawne i aktualne informacje.

Najlepsze praktyki — wskazówki dotyczące zarządzania bazą wiedzy z rozwiązaniami

Dobrze zorganizowana i oceniana biblioteka rozwiązań pomaga obsługiwać klientów w sposób bardziej ujednolicony i efektywny. Poniżej są przedstawione niektóre wskazówki wynikające z najlepszych praktyk, dotyczące budowania bazy wiedzy z rozwiązaniami i zarządzania nią.

1 - Zaimportować istniejące rozwiązania

Przed przystąpieniem do importu rozwiązań należy porównać swoje istniejące rozwiązania z rozwiązaniami dostępnymi w Oracle CRM On Demand. Może się okazać celowe dodanie, przemianowanie lub usunięcie pól rekordów w celu zapewnienia zgodności importowanych informacji.

Do zaplanowania zmian można użyć szablonu konfiguracji pól niestandardowych dostępnego na stronie "Narzędzia i szablony" w centrum szkoleń i asysty. Dokument ten pomaga zaplanować i śledzić wszelkie zmiany, które będą dokonywane w aplikacji.

2 - Dodać wersje robocze rozwiązań

Należy opracować wytyczne do tworzenia rekordów rozwiązań i przedstawić je wszystkim osobom, które mogą tworzyć wersje robocze rozwiązań, takim jak agenci serwisów czy specjaliści ds. produktów lub usług. Trzeba koniecznie podkreślić wagę pola "Tytuł" w rekordzie rozwiązania. Jest to przeszukiwalne pole, które występuje w większości list i okien wyszukiwania rozwiązań. Agenci serwisów będą używać tego pola w celu szybkiego odnalezienia rozwiązań właściwych dla konkretnych pytań lub problemów.

Nowo utworzony rekord rozwiązania uzyskuje status "Wersja robocza". Wersje robocze rozwiązań nie są dostępne wśród możliwych do dodania do zleceń obsługi i nie pojawią się w oknie wyszukiwania rozwiązania, dopóki nie zostaną opublikowane. A zatem, jeśli agent tworzy zlecenie obsługi i podczas rozmowy wprowadza wersję roboczą rozwiązania, to może ją dodać do zlecenia, lecz rozwiązanie to będzie dostępne dla innych agentów dopiero wtedy, gdy zostanie opublikowane.

3 - Sprawdzić, zatwierdzić i opublikować rozwiązania

Proces zatwierdzania zapewnia określonym ekspertom możliwość sprawdzenia wszystkich rozwiązań, zanim zostaną one dopuszczone do ogólnego użytku przez agentów serwisów. Należy ustanowić wytyczne do sprawdzania i zatwierdzania, tak aby mieć pewność, że wszystkie rozwiązania są poprawne, łatwe do zastosowania i spójne dla wszystkich, którym są potrzebne.

Osoby, które mogą zmieniać status rozwiązania na "Zatwierdzone" i publikować je, muszą mieć przypisaną rolę z uprawnieniem "Publikowanie rozwiązań". Więcej informacji na ten temat jest dostępnych pod hasłem [Zatwierdzanie i publikowanie rozwiązań](#) (na stronie 349).

4 - Oceniać rozwiązania

Zwrócić się do agentów o ocenianie rozwiązań, których używają i które dodają do rekordów swoich zleceń obsługi. Jest to łatwe do wykonania ze strony szczegółów rozwiązania - wystarczy nacisnąć przycisk "Oceń rozwiązanie". Rozwiązania są oceniane w skali od 1 do 5. Jeśli rozwiązanie jest w najwyższym stopniu skuteczne, należy je ocenić na 5; jeśli jest nieskuteczne lub niepoprawne, uzyskuje ocenę 1.

Przy każdej ocenie rozwiązania przeliczana jej ocena klasyfikacyjna i wyświetlana w rekordzie. Na podstawie ocen agentów można monitorować jakość posiadanej bazy wiedzy. Więcej informacji na ten temat jest dostępnych pod hasłem [Ocenianie rozwiązań](#) (na stronie 349).

5 - Monitorować rozwiązania

Należy regularnie monitorować bazę wiedzy z rozwiązaniami, tak aby agenci mieli do dyspozycji najlepsze i aktualne informacje oraz instrukcje. Oto niektóre z zaleceń:

- Wyznaczyć właścicieli konkretnych obszarów lub typów rozwiązań i zlecić regularne ich sprawdzanie i aktualizowanie. Należy uczynić każdego z właścicieli odpowiedzialnym za dokładność i zatwierdzanie rozwiązań ze swojego obszaru.
- Z upływem czasu rozwiązania mogą stać się nieaktualne. Przykładem mogą być rozwiązania związane z już nieobsługiwanymi produktami. W celu wykrycia takich rozwiązań można utworzyć listę rozwiązań filtrowaną np. według pola "Produkt". Następnie można użyć funkcji aktualizacji masowej w celu usunięcia ich z rozwiązań możliwych do wyszukania.
- Nie usuwać rozwiązania, chyba że jest ono duplikatem; zamiast tego lepiej jest ustawić status rozwiązania na "Nieaktualne". Rozwiązanie nieaktualne nie pojawiają się na listach podczas wyszukiwania rozwiązania, które należałoby dodać do zlecenia obsługi. Dostęp do nieaktualnych rozwiązań można jednak, jeśli trzeba, uzyskać z list ze strony startowej "Rozwiązania".
- Sprawdzać wszystkie nisko oceniane rozwiązania. Aby je wykryć, można utworzyć niestandardową listę wyświetlającą wszystkie opublikowane rozwiązania, które uzyskały ocenę 1 lub 2.
- Przeglądać najwyżej oceniane i najbardziej aktywne rozwiązania, używając wbudowanych list rozwiązań ze strony startowej "Rozwiązania". Można w ten sposób zlokalizować obszary, do których można potencjalnie dodać więcej informacji i dla których można rozszerzyć bibliotekę.
- Systematycznie analizować zamknięte zlecenia obsługi z uwzględnieniem trendów oraz identyfikować najważniejsze obszary występowania problemów, wymagające wprowadzenia dodatkowych informacji do bazy wiedzy.

Praca ze stroną startową "Rozwiązanie"

Strona startowa "Rozwiązanie" stanowi punkt wyjścia do zarządzania rozwiązaniami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Rozwiązanie". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie rekordu rozwiązania

Rekord rozwiązania można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Moje ostatnio wyświetlane rozwiązania". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola rozwiązania](#) (na stronie 350).

Praca z listami rozwiązań

W sekcji "Listy rozwiązań" jest wyświetlana pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Użytkownik i kierownicy użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla rozwiązań.

Lista rozwiązań	Filtry
Zatwierdzone rozwiązania	Status "Zatwierdzone"
Opublikowane rozwiązania	Opublikowane = Y
Ostatnio utworzone rozwiązania	Wszystkie rozwiązania, posortowane według daty utworzenia
Ostatnio zmodyfikowane rozwiązania	Wszystkie rozwiązania, posortowane według daty modyfikacji
Rozwiązania dotyczące wersji roboczych (widoczne tylko dla użytkowników z uprawnieniami do publikowania rozwiązań)	Status = Wersja robocza
Najwyżej oceniane rozwiązania	Najwyższe oceny łączne podane odrębnie przez wszystkich użytkowników
Najbardziej aktywne rozwiązania	Najczęściej wiązane ze zleceniami SR
Wszystkie rozwiązania	Wszystkie rozwiązania, sortowane alfabetycznie według tytułu rozwiązania
Moje ostatnio zmodyfikowane rozwiązania	Wszystkie posiadane rozwiązania, posortowane według daty modyfikacji

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio wyświetlanych rozwiązań

W sekcji "Moje ostatnio wyświetlane rozwiązania" są pokazywane rozwiązania ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".

Wyświetlanie najbardziej aktywnych rozwiązań

W sekcji "Najbardziej aktywne rozwiązania" są widoczne rozwiązania, które były najczęściej wiązane ze zleceniami SR. Częste używanie może wskazywać na określone obszary organizacji serwisowej, w których zdobywano klientów, według produktów i usług. Organizacje mogą odpowiadać, dostarczając więcej informacji przedstawicielom handlowym, aby pomagali klientom, albo też przekazując więcej informacji bezpośrednio do klientów.

Wyświetlanie najwyżej ocenianych rozwiązań

W sekcji "Najwyżej oceniane rozwiązania" wymienione są rozwiązania z najwyższymi kumulacyjnymi rankingami podanymi przez wszystkich indywidualnie.

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Rozwiązanie"

Jeżeli rola użytkownika obejmuje uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Rozwiązanie" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone rozwiązania
- Ostatnio zmodyfikowane rozwiązania
- Moje ostatnio utworzone rozwiązania
- Moje ostatnio zmodyfikowane rozwiązania
- Jedna sekcja raportu lub kilka (Administrator firmy może udostępnić raporty na swojej stronie startowej "Rozwiązanie").

W następującej procedurze przedstawiono, jak dodać sekcje do strony startowej "Rozwiązanie".

Jak dodać sekcje do strony startowej "Rozwiązanie"

- 1** Na stronie startowej "Rozwiązanie" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 2** Na stronie "Układ strony startowej Rozwiązanie" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3** Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie rozwiązaniami

Zarządzać rozwiązaniami można za pośrednictwem następujących procesów:

- [Przeglądanie rozwiązań](#) (na stronie 348)
- [Zatwierdzanie i publikowanie rozwiązań](#) (na stronie 349)
- [Ocenianie rozwiązań](#) (na stronie 349)
- [Dodawanie rejestrów do rozwiązania](#) (na stronie 350)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)
- [Załączanie plików i adresów URL do rekordów](#) (na stronie 114)

UWAGA: Aby można było aktualizować rekordy rozwiązań, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Publikowanie rozwiązań".

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Pola rozwiązania](#) (na stronie 350)
- [Raporty](#) (na stronie 789)
- Importowanie danych

Przeglądanie rozwiązań

Użytkownik może przeglądać najbardziej aktywne lub najwyżej ocenione rozwiązania. Może również przeglądać pełne informacje dotyczące dowolnego rekordu rozwiązania.

Jak przejrzeć najbardziej aktywne rozwiązania

- 1 Na dowolnej stronie kliknąć na karcie "Rozwiązania".

- 2 W sekcji "Najbardziej aktywne rozwiązania" kliknąć na łączu "Tytuł rozwiązania" odpowiadającemu żadanemu rozwiązaniu.

Jak przejrzeć najwyżej ocenione rozwiązania

- 1 Na dowolnej stronie kliknąć na karcie "Rozwiązania".
- 2 W sekcji "Najwyżej ocenione rozwiązania" kliknąć na łączu "Tytuł rozwiązania" odpowiadającemu żadanemu rozwiązaniu.

Jak przejrzeć informacje dotyczące rozwiązania

- 1 Wybrać rozwiązanie.
Instrukcje dotyczące wybierania rozwiązań są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie szczegółów rozwiązania można przejrzeć rekord rozwiązania.
Opis pól jest dostępny pod hasłem [Pola rozwiązania](#) (na stronie 350).

Zatwierdzanie i publikowanie rozwiązań

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Publikowanie rozwiązań".

Można sprawdzić rozwiązania pod kątem ich dokładności i kompletności. Następnie można zatwierdzić wersję roboczą i opublikować ją wewnętrznie. Opublikowane wewnętrznie rozwiązanie staje się dostępne dla wszystkich przedstawicieli działu obsługi klienta — mogą z tego rozwiązania korzystać i wiązać ze zleceniami SR.

Jak zatwierdzić i opublikować rozwiązanie

- 1 Na stronie startowej "Rozwiązania" kliknąć na łączu "Rozwiązania w wersji roboczej".
- 2 Na stronie "Lista rozwiązań" wybrać rozwiązanie, po czym kliknąć na łączu "Edytuj".
- 3 Na stronie "Edycja rozwiązania" zmienić status na "Zatwierdzone" w celu zatwierdzenia rozwiązania.
- 4 Aby opublikować rozwiązanie, zaznaczyć pole wyboru "Opublikowane".
- 5 Zapisać rekord.

Ocenianie rozwiązań

Skuteczność rozwiązania można oceniać wielokrotnie.

Jak ocenić informacje dotyczące rozwiązania

- 1 Wybrać rozwiązanie.

Instrukcje dotyczące wybierania rozwiązania są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na pasku tytułu "Szczegóły rozwiązania" nacisnąć przycisk "Ocena rozwiązania".

- 3 Na stronie "Ocena rozwiązania" wybrać z listy rozwijanej jedną z ocen od 1 do 5 (5 jest oceną najlepszą).

- 4 Zapisać rekord.

Pojedyncze oceny użytkowników są uśredniane w celu ustalenia, które rozwiązania mają być wyświetlane w sekcji "Najwyżej ocenione rozwiązania" na stronie startowej "Rozwiązania".

Dodawanie rejestrów do rozwiązania

Aby dodawać rejestry do rozwiązania, należy postępować zgodnie z poniższą procedurą. Rejestr może zostać usunięty lub zmodyfikowany podczas dodawania go do rozwiązania. Procedura ta zakłada, że typ rekordu rejestru wyświetlany jest na stronie "Rozwiązanie" jako pozycja powiązana. Więcej informacji na temat dostosowywania informacji o pozycji powiązanej znajduje się pod hasłem Dostosowywanie układów powiązanych elementów.

Jak dodać rejestr do rozwiązania

- 1 Na stronie "Lista rozwiązań" otworzyć wybrane rozwiązanie.

- 2 Na stronie szczegółów rozwiązania nacisnąć przycisk "Dodaj" znajdujący się w sekcji "Rejestry".

- 3 Korzystając z selektora rejestrów, wybrać rejestr, do którego ma zostać dodane rozwiązanie, po czym nacisnąć przycisk OK.

Więcej informacji na temat rejestrów znajduje się pod hasłem Zarządzanie rejestrami.



Pola rozwiązania

Strona "Rozwiązanie - edycja" umożliwia dodanie rozwiązania lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego rozwiązania. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla rozwiązania.

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji na listach rozwijanych. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
------	------

Pole	Opis
Rozwiązanie - informacje szczegółowe	
ID rozwiązania	Unikatowy, generowany przez system identyfikator rozwiązania. Wygenerowany przez system.
Tytuł	Tytuł rozwiązania. To pole może zawierać maksymalnie 100 znaków i jest wymagane.
Status	Status rozwiązania: Wersja robocza, Zatwierdzone lub Zdezaktualizowane. Wartość domyślna to "Wersja robocza". To ustawienie mogą zmienić tylko użytkownicy mający uprawnienie "Publikowanie rozwiązań".
Opublikowane	Wskazuje, że rozwiązanie jest dostępne do użytku wewnętrznego. To ustawienie mogą zmienić tylko użytkownicy mający uprawnienie "Publikowanie rozwiązań".
Ocena rozwiązania	Ocena rozwiązania: od 1 do 5 (5 jest oceną najlepszą).
Informacje dodatkowe	
UWAGA: Poniższe pola są dostępne w aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition i mogą nie być dostępne w konfiguracji użytkownika. Jeśli pola nie są dostępne, należy skontaktować się z administratorem firmy.	
Zatwierdzenie pod względem prawnym	Sygnalizuje, że rozwiązanie zostało zatwierdzone pod względem prawnym.
Zatwierdzenie pod względem marketingowym	Sygnalizuje, że rozwiązanie zostało zatwierdzone pod względem marketingowym.
Zasób wieloplikowy	Sygnalizuje, że rozwiązanie składa się z wielu plików cyfrowych. Obraz danego rozwiązania może składać się z odrębnych zdjęć, logotypów i innych elementów.
Data wygaśnięcia	Data, po której tej zawartości nie wolno używać w aplikacji Personalized Content Delivery (PCD). Aby wybrać datę wygaśnięcia, należy kliknąć na ikonie kalendarza.
Data wydania	Data, po której tę zawartość wolno używać w module PCD. Do wybrania daty należy użyć ikony kalendarza.
Status weryfikacji	Sygnalizuje, czy rozwiązanie może być poprawnie wyświetlane. Podczas ładowania plików multimedialnych lub graficznych użytkownicy testują je, aby upewnić się, że są wyświetlane poprawnie, po czym ustawiają status weryfikacji na wartość "Pomyślne". Możliwe wartości to: "Niezweryfikowane", "Pomyślne", "Niepowodzenie".
Typ załącznika PCD	Sygnalizuje, jakiego typu jest załączony plik multimedialny lub graficzny: <ul style="list-style-type: none">  Komunikat. Zawartość nadaje się do publikacji.  Miniatura. Zawartość to mniejsza, skompresowana wersja większego rekordu komunikatu.

Pole	Opis
Powiązana miniatura	Nazwa innego rekordu rozwiązania, który zawiera miniaturową wersję głównego rozwiązania komunikatu. Każde rozwiązanie typu "Komunikat" musi mieć odpowiadające mu rozwiązanie typu "Miniatura".
Metoda dystrybucji	Aby automatycznie rozesłać zawartość do zdalnych użytkowników, należy wybrać opcję "Publikuj". Dystrybucja jest realizowana na podstawie uprawnień użytkowników.
UWAGA: Poniższe pola są domyślnie dostępne we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.	
Często zadawane pytania	Często zadawane pytania dotyczące rozwiązania.
Szczegóły rozwiązania	Dodatkowe informacje o rozwiązaniu.

Komunikacja

Strony komunikacji, wraz z sekcjami "Narzędzia komunikacji" i "Formanty głosowe" z paska czynności, umożliwiają zarządzanie kontaktami z klientami — połączeniami telefonicznymi, wiadomościami poczty głosowej i wiadomościami e-mail. Przy użyciu tych samych obszarów aplikacji przełożeni mogą również monitorować działania agentów.

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają korzystania z aplikacji Oracle Contact On Demand, karta "Komunikacja" i jej karty podrzędne mogą być wykluczone z jego konfiguracji.

Oracle Contact On Demand - informacje

Funkcja Oracle Contact On Demand umożliwia zarządzanie interakcjami z klientami prowadzonymi w postaci rozmów, wiadomości poczty głosowej i wiadomości e-mail. Integracja z Oracle CRM On Demand pozwala na śledzenie każdej interakcji z klientem i przechowywanie tych informacji w tej samej lokalizacji, w której są przechowywane w firmie informacje o osobach kontaktowych, podmiotach, rozwiązaniach itd. Umożliwia to wykorzystywanie informacji przechowywanych w firmowej bazie danych do znajdowania rozwiązań problemów zgłaszanych przez klientów, aktualizacji informacji kontaktowych i przeprowadzania analiz na podstawie określonych danych.

Oracle Contact On Demand jest internetowym telefonicznym centrum obsługi wykorzystującym następujące kanały:

■ Połączenia głosowe

Oracle Contact On Demand umożliwia ustanowienie komunikacji głosowej w czasie rzeczywistym oraz przekazywanie połączeń dalej do odpowiedniego agenta według kompetencji. Wbudowane w interfejs formanty połączeń umożliwiają odbieranie połączeń, inicjowanie połączeń wychodzących

(zewnętrznych) i wewnętrznych (agenta z agentem), zawieszanie połączeń, rozłączanie połączeń, przekierowywanie połączeń i branie udziału w konferencjach z innymi podmiotami. Funkcja obejmuje następujące możliwości:

- **Połączenia przychodzące.** Odbieranie połączeń przychodzących i ich obsługa za pośrednictwem interfejsu Oracle Contact On Demand w dowolnym miejscu, w którym jest dostępny telefon. Funkcja wymaga, aby użytkownik był zalogowany do aplikacji Oracle Contact On Demand.
- **Połączenia wychodzące.** Oracle Contact On Demand obsługuje wybieranie numerów zewnętrznych na terenie Stanach Zjednoczonych (krajowe) i innych krajów. Inicjowanie połączeń umożliwia pasek narzędzi Oracle Contact On Demand.
- **Sterowanie połączeniem.** Wszystkie połączenia są obsługiwane za pośrednictwem sekcji "Narzędzia komunikacji" i "Formanty głosowe" na pasku czynności i karcie podrzędnej "Rozmowy" na stronie głównej "Komunikacja". Inne informacje przekazywane z połączeniem (np. nazwa podmiotu wywołującego, numer telefonu i miejsce docelowe 800) są wyświetlane tylko pod warunkiem, że zostały skonfigurowane.
- **Połączenia wewnętrzne.** Kontaktowanie się z innym agentem lub przełożonym zalogowanym w Oracle Contact On Demand przez wybranie żądanej osoby z listy rozwijanej aktywnych użytkowników.
- **Przekazywanie według umiejętności.** Połączenia głosowe są przekazywane do najbardziej kompetentnego agenta (określonego przez klienta za pomocą telefonicznych sygnałów tonowych przesyłanych za pośrednictwem usługi IVR).
- **Okno statystyczne.** Podaje w czasie rzeczywistym statystyki postępu połączenia w aplikacji Oracle Contact On Demand. W oknie wyświetlany jest bieżący stan, czas pozostawania w danym stanie, liczba połączeń oczekujących w kolejce i połączenie najdłużej oczekujące w kolejce.
- **Wybieranie numeru przez klikanie.** Połączenia wychodzące są inicjowane za pomocą kliknięcia łącza numeru telefonu na stronie Szczegóły lub Lista.
- **Kontrola przełożonego.** Przełożeni mogą rejestrować rozmowy telefoniczne i odsłuchiwać wcześniej zarejestrowane rozmowy w celu kontroli jakości. Ponadto mogą oni monitorować agentów w czasie rzeczywistym i podejmować czynności, takie jak szeptanie, pouczenie, dołączenie, przejęcie kontroli i wylogowanie agenta.
- **Oddzwanianie.** Administratorzy mają możliwość skonfigurowania aplikacji Oracle Contact On Demand, aby w przypadku gdy agenci są zajęci, dzwoniący mógł poczekać, dopóki jeden z agentów nie będzie znów dostępny. Innym rozwiązaniem jest nawiązanie połączenia zwrotnego z dzwoniącym, gdy tylko agent stanie się dostępny. Aplikacja Oracle Contact On Demand umieszcza taką rozmowę w kolejce. Gdy agent jest wolny i może odebrać połączenie, serwer centrum zgłoszeń automatycznie nawiązuje połączenie zwrotne z numerem telefonicznym dzwoniącego i łączy dzwoniącego z dostępnym agentem. Agent odbiera połączenie przychodzące.
- **Internetowe połączenie zwrotne.** Internetowe połączenie zwrotne jest podobne do zwykłego połączenia zwrotnego, z tą różnicą, że klient wprowadza swój numer telefoniczny za pomocą strony internetowej firmy, a nie telefonicznie. Przykładowo, odwiedzający stronę firmy potencjalny klient jest proszony za pośrednictwem tej strony o podanie swojego numeru telefonicznego, aby umożliwić agentowi nawiązanie połączenia zwrotnego. Osobą odpowiedzialną za administrowanie tą funkcją jest administrator aplikacji Oracle Contact On Demand. Więcej informacji o konfigurowaniu funkcji internetowych połączeń zwrotnych jest dostępnych w podręczniku *Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide*.
- **Pocztą głosową.** Kanał poczty głosowej Oracle Contact On Demand wykorzystuje funkcję przekierowywania na podstawie kompetencji do przekazywania wiadomości odpowiedniemu agentowi.

Firma, w której działa system Oracle Contact On Demand, sama określa sposób i czas oferowania usługi poczty głosowej osobom dzwoniącym. Stosowanie inteligentnego przekierowywania w Oracle Contact On Demand zapewnia możliwość szybkiego odpowiadania dzwoniącym, którzy zdecydowali się na pozostawienie wiadomości głosowej. Taka odpowiedź ma taki sam priorytet i taką samą jakość jak zwykłe połączenie telefoniczne. Agenci mogą odsłuchać wiadomość dzwoniącego i w razie potrzeby przydzielić ją innemu agentowi lub grupie roboczej. Dostęp do poczty głosowej można uzyskać za pośrednictwem rekordu działania, nawet po zakończeniu czynności końcowych. Wiadomości głosowe można odtwarzać za pomocą lokalnego odtwarzacza multimedialnego lub telefonu.

■ E-mail

Wiadomości e-mail są przysyłane na adres e-mail agenta zgodnie ze słowami kluczowymi zawartymi w wiadomości lub zgodnie z umiejętnościami agenta. Agent może odpowiedzieć na wiadomość e-mail, odrzucić ją lub przypisać innemu agentowi albo grupie roboczej. Agenci mogą pracować jednocześnie nad określoną liczbą wiadomości e-mail. Agent może przejrzeć te limity, klikając przycisk Statystyka na pasku czynności i wyświetlając wiersz Wiadomości offline.

IVR — informacje

Odpowiednie kanały Połączenia głosowe i Poczta głosowa są elementami usługi IVR (interaktywna odpowiedź głosowa). Usługa IVR wykorzystuje funkcje zależne rozpoznawania sygnałów tonowych i przekazywania według umiejętności Oracle Contact On Demand.

Funkcja rozpoznawania sygnałów tonowych umożliwia usłudze IVR odebranie połączenia, odtworzenie wcześniej zarejestrowanej wiadomości i monitowanie klientów o podawanie istoty pytania, a także przekierowywanie połączeń do odpowiedniego agenta (np. naciśnięcie przycisku 1 spowoduje połączenie z działem sprzedaży). Jeśli administrator firmy skonfigurował okienka wyskakujące na podstawie monitów usługi IVR, wartości wprowadzone przez osobę dzwoniącą podczas wybierania tonowego mają pierwszeństwo przed kryteriami wyszukiwania opisanymi pod hasłem Zgodne rekordy w aplikacji Oracle Contact On Demand - informacje. Monity usługi IVR obsługują jedynie: numer zlecenia obsługi, numer telefonu prywatnego osoby kontaktowej i ID kampanii.

Numery zleceń obsługi w aplikacji Oracle CRM On Demand zawierają dywiz. Jednak gdy osoba dzwoniąca wprowadza numer zlecenia obsługi w odpowiedzi na monit usługi IVR, należy powiadomić tę osobę, aby w miejsce dywizu użyła symbolu gwiazdki (*).

UWAGA: Numer telefonu prywatnego osoby kontaktowej nie jest uwzględniony w standardowym układzie strony "Osoba kontaktowa".

Zgodne rekordy w aplikacji Oracle Contact On Demand — informacje podstawowe

Po skontaktowaniu się klienta z agentem Oracle Contact On Demand wykonuje następujące operacje:

- 1 Przeszukuje istniejące rekordy w bazie danych Oracle CRM On Demand, próbując znaleźć dopasowanie w rekordach Osoba kontaktowa, Namiar, Podmiot, Zlecenie obsługi i Kampania.

W przypadku rozmów telefonicznych kryterium wyszukiwania dopasowania przez aplikację jest:

- Numer telefonu inicjatora (numer, z którego dzwoni klient). Ta informacja jest przechwytywana w polu "Źródło". W przypadku kampanii numerem telefonu inicjatora jest numer telefonu kampanii, z którego dzwoni klient.

W przypadku wiadomości e-mail kryterium wyszukiwania dopasowania przez aplikację jest:

- Adres e-mail inicjatora. Ta informacja jest przechwytywana w polu Źródło.

Aby rekordy kampanii zawierały pola z numerami telefonów i adresem e-mail używane do określenia dopasowania, administrator firmy musi dostosować stronę układu strony "Kampania - szczegóły" w celu ręcznego dodania pól "Adres e-mail kampanii" i "Numer telefonu kampanii".

W aplikacji Oracle Contact On Demand zlecenia obsługi są wiązane z działaniem, tylko jeśli dla tego działania został skonfigurowany monit usługi IVR. Na przykład, aplikacja Oracle Contact On Demand wyszukuje dopasowany numer telefonu prywatnego osoby kontaktowej tylko wtedy, gdy administrator firmy skonfigurował monit usługi IVR, aby osoba dzwoniąca podawała swój prywatny numer telefonu. Dopasowanie prywatnego numeru telefonu osoby kontaktowej jest możliwe, gdy administrator dostosuje standardowy układ strony szczegółów osoby kontaktowej, dodając pole przeznaczone na ten numer, a ponadto w polu tym zostanie wprowadzony poprawny numer. Więcej informacji o dostosowywaniu układów stron znajduje się pod hasłem Dostosowywanie układów stron statycznych.

- 2 Po zakończeniu wyszukiwania jest tworzony rekord działania na potrzeby komunikacji, który zostaje powiązany ze zgodnym rekordem.

Możliwe są następujące wyniki wyszukiwania:

- Jeśli zostanie znalezione unikatowe zlecenie obsługi, aplikacja Oracle Contact On Demand powiąże rekord działania zarówno z rekordem zlecenia obsługi, jak i z głównym podmiotem zlecenia obsługi. Ponadto aplikacja Oracle Contact On Demand powiąże rekord działania z osobą kontaktową danego zlecenia obsługi, chyba że zostanie znalezione unikatowe dopasowanie osoby kontaktowej pod kątem numeru telefonu.
- Jeśli zostanie znalezione unikatowe dopasowanie osoby kontaktowej, aplikacja Oracle Contact On Demand automatycznie powiąże rekord działania z tą osobą kontaktową i głównym podmiotem związanym z osobą kontaktową.
- Jeśli zostanie znalezione unikatowe dopasowanie zamiaru, aplikacja Oracle Contact On Demand automatycznie powiąże działanie z zamiarem i głównym podmiotem związanym z tym zamiarem.
- Jeśli z unikatowym dopasowaniem rekordu nie jest powiązany żaden podmiot, aplikacja Oracle Contact On Demand automatycznie powiąże unikatowy podmiot o zgodnym numerze telefonu, jeśli taki numer istnieje.
- Jeśli zostanie znalezione jedno dopasowanie, wyświetlany jest zgodny rekord.
- W przypadku znalezienia wielu dopasowań aplikacja Oracle CRM On Demand nie wiąże działania z określonym rekordem dla tego typu rekordu.

UWAGA: Jeśli użytkownik nie ma dostępu do określonego typu rekordu, aplikacja Oracle Contact On Demand nie może powiązać działania z tym typem rekordu.

UWAGA: Jeśli agent przekazuje rozmowę innemu agentowi, działanie zostanie utworzone dla agenta, któremu przekazano rozmowę.

Zarządzanie telefonicznym centrum obsługi klienta

Użytkownik pełniący rolę przełożonego potrzebuje narzędzi i informacji ułatwiających efektywne zarządzanie telefonicznym centrum obsługi klienta. Musi on wiedzieć, ile rozmów telefonicznych, wiadomości e-mail i wiadomości poczty głosowej obsługuje jego zespół. Musi również znać odpowiedzi na następujące pytania: jaki

jest średni czas obsługi każdej interakcji, jak długo klienci czekają w kolejce itp. Dostęp w czasie rzeczywistym do informacji dotyczących wykonywanych operacji może pomagać w zarządzaniu telefonicznym centrum obsługi klienta, a nawet w dokładnym określeniu możliwości poprawy wyników pracy poszczególnych agentów.

Oracle Contact On Demand - narzędzia przełożonego

Aplikacje Oracle CRM On Demand i Oracle Contact On Demand oferują kilka narzędzi pomagających w zarządzaniu telefonicznym centrum obsługi klienta. Każda komunikacja z klientem może być śledzona i wiązana z rekordami klientów. Ta funkcja śledzenia umożliwia budowanie bazy danych informacji o wykonywanych operacjach i klientach. Do tych informacji można uzyskiwać dostęp za pomocą raportów i analiz. Ponadto narzędzia do monitorowania agentów mogą pomagać w trenowaniu poszczególnych agentów.

Pulpit komunikacyjny

Pulpit komunikacyjny przedstawia w czasie rzeczywistym statystykę dotyczącą kolejek telefonicznego centrum obsługi klienta, co pomaga w analizie efektywności.

- Należy kliknąć na karcie "Pulpit" i wybrać z listy rozwijanej pulpit "Komunikacja". Następnie należy nacisnąć przycisk "Pokaż".
- Można sprawdzić bieżącą liczbę interakcji z klientami w każdym z kanałów komunikacyjnych.
- Można przejrzeć statystyki poszczególnych grup roboczych pomagające w analizie obciążenia telefonicznego centrum obsługi klienta oraz zarządzaniu zasobami ludzkimi.
- Aby wybrać inny pulpit albo wyświetlić inną analizę usług lub sprzedaży, należy kliknąć na łączu "Dodatkowe raporty".

Raporty i analizy dotyczące komunikacji

Strona startowa raportów zawiera łącza do gotowych i niestandardowych analiz, które mogą pomagać w zarządzaniu telefonicznym centrum obsługi klienta. Niestandardowe i gotowe analizy należy regularnie przeglądać w celu identyfikacji trendów, potencjalnych zagrożeń i możliwości usprawnień w telefonicznym centrum obsługi klienta.

Moduł Oracle CRM On Demand Answers umożliwia projektowanie niestandardowych raportów służących do analizy działań związanych z komunikacją, wynikających z interakcji telefonicznego centrum obsługi klienta. Aby utworzyć analizę niestandardową, należy:

- Użyć sprawozdawczego obszaru zainteresowania "Działania" w celu utworzenia analizy związanej z komunikacją.
- Rozwinąć folder "Działanie", a następnie folder "Komunikacja".
- Kliknąć nazwę kolumny danych aplikacji Oracle Contact On Demand, aby dodać je do analizy niestandardowej.

Dalsze informacje można znaleźć pod hasłem [Raporty](#) (na stronie 789).

Praca ze stroną startową "Komunikacja"

Strona startowa "Komunikacja" stanowi punkt wyjścia do zarządzania interakcjami z klientami.

Wyświetlanie interakcji z klientami

W sekcji "Skrzynka odbiorcza" jest wyświetlana lista wszystkich interakcji klientów aktualnie przydzielonych użytkownikowi dla kanału wybranego na karcie podrzędnej ("Rozmowy", "Poczta głosowa" lub "E-mail"). Więcej informacji o polach (kolumnach) znajduje się pod hasłem [Działania komunikacyjne - czynności końcowe](#) (zob. "[Działania komunikacyjne — czynności końcowe](#)" na stronie 372). Można określić okres przez jaki bieżące i ukończone działania z profilu osobistego będą wyświetlane w skrzynce odbiorczej na stronie startowej "Komunikacja". Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Aktualizowanie swoich danych osobowych](#) (zob. "[Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych](#)" na stronie 724).

Praca z listami operacji komunikacji

W sekcji "Listy operacji komunikacji" wyświetlana jest pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe operacji komunikacji:

Ta lista działań	Zawiera
Wszystkie "starzejące się" wiadomości e-mail	Wszystkie wiadomości e-mail, które otwarto ponad 24 godziny wcześniej.
Wszystkie "starzejące się" wiadomości głosowe	Wszystkie wiadomości głosowe, które otwarto ponad 24 godziny wcześniej.
Wszystkie połączenia zwrotne	Wszystkie połączenia zwrotne, w tym internetowe połączenia zwrotne, które użytkownik może wyświetlać.
Wszystkie wiadomości e-mail	Wszystkie wiadomości e-mail, które użytkownik może wyświetlać.
Wszystkie przychodzące połączenia	Wszystkie przychodzące połączenia, które użytkownik może wyświetlać.
Wszystkie przychodzące wiadomości e-mail	Wszystkie przychodzące wiadomości e-mail, które użytkownik może wyświetlać.
Wszystkie wychodzące połączenia	Wszystkie wychodzące połączenia, które użytkownik może wyświetlać.
Wszystkie wychodzące wiadomości e-mail	Wszystkie wychodzące wiadomości e-mail, które użytkownik może wyświetlać.
Wszystkie przekierowania	Wszystkie przekierowania, które użytkownik może wyświetlać.

Ta lista działań	Zawiera
Wszystkie połączenia głosowe	Wszystkie rozmowy telefoniczne.
Wszystkie wiadomości głosowe	Wszystkie wiadomości głosowe.
Wszystkie internetowe połączenia zwrotne	Wszystkie internetowe połączenia zwrotne, które użytkownik może wyświetlać.
Skrzynka odbiorcza "Moja komunikacja"	Wszystkie interakcje z klientem aktualnie przydzielone użytkownikowi. Na tej liście nie są wyświetlane nowe, nieukończone wiadomości e-mail.
Skrzynka odbiorcza "Moje połączenia"	Nieukończone połączenia przydzielone użytkownikowi.
Skrzynka odbiorcza "Moje wiadomości głosowe"	Nieukończone wiadomości głosowe przydzielone użytkownikowi.
Ostatnio ukończone działania komunikacyjne	Wszystkie niedawno ukończone operacje komunikacji.
Ostatnio ukończone połączenia	Niedawno ukończone połączenia.
Ostatnio ukończone wiadomości e-mail	Wiadomości e-mail, na które użytkownik wysłał odpowiedź.
Ostatnio ukończone wiadomości głosowe	Niedawno ukończone wiadomości głosowe.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa lista". Więcej informacji o tworzeniu list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio ukończonych operacji komunikacji

W sekcji "Ostatnio ukończone operacje komunikacji" jest wyświetlana lista ostatnio ukończonych interakcji. Opis pól (kolumn) jest dostępny pod hasłem [Działania komunikacyjne — czynności końcowe](#) (na stronie 372).

Aby rozwinąć listę ostatnio ukończonych operacji komunikacji, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę". Wyświetlona zostanie pełna strona rekordów, którą można przewijać strona po stronie.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Oracle Contact On Demand - informacje](#) (na stronie 352)
- [Zarządzanie aplikacją Oracle Contact On Demand](#) (na stronie 359)

Zarządzanie aplikacją Oracle Contact On Demand

Zarządzać aplikacją Oracle Contact On Demand można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Przygotowania do interakcji z klientami](#) (na stronie 359)
- [Obsługa połączeń telefonicznych](#) (na stronie 363)
- [Wyłączanie paska narzędzi "Komunikacja" w sesji przeglądarki](#) (na stronie 366)
- [Telefonowanie](#) (na stronie 366)
- [Obsługa oddzwaniania \(Internet i telefon\)](#) (na stronie 368)
- [Obsługa wiadomości poczty głosowej](#) (na stronie 368)
- [Obsługa wiadomości e-mail](#) (na stronie 370)
- [Działania komunikacyjne — czynności końcowe](#) (na stronie 372)
- [Przeglądanie swoich statystyk](#) (na stronie 375)
- [Wyświetlanie historii interakcji](#) (na stronie 376)
- [Monitorowanie agentów](#) (na stronie 376)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Przygotowania do interakcji z klientami

Poniższe tematy zawierają szczegółowe procedury przygotowań do interakcji z klientami.

Otwieranie aplikacji Oracle Contact On Demand

Po zalogowaniu się do Oracle CRM On Demand powinna zostać wyświetlona karta "Komunikacja" z sekcjami "Podmioty", "Osoby kontaktowe" itd. Jeśli nie zostanie ona wyświetlona, należy wykonać następujące czynności:

- Kliknąć na strzałkę znajdującą się na prawo od wiersza kart i wybrać z listy rozwijanej pozycję "Komunikacja".

UWAGA: Jeśli pozycja "Komunikacja" nie pojawia się na liście, być może trzeba dodać tę kartę do układu lub skontaktować się z administratorem firmy. Instrukcje dotyczące wyświetlania kart są dostępne pod hasłem [Wyświetlanie swoich kart](#) (na stronie 741).

Aktualizowanie swojego numeru telefonu

Aby można było odbierać połączenia telefoniczne w innej lokalizacji, należy zaktualizować swój numer telefonu. Pod wprowadzony numer telefonu aplikacja będzie kierować połączenia telefoniczne.

Jak zaktualizować swój numer telefonu

- 1 W sekcji "Narzędzia komunikacji", dostępnej na pasku czynności, kliknąć na łączu "Preferencje użytkownika".
- 2 W oknie "Konfiguracja" zaktualizować ustawienia telefonu:
 - **Adres SIP.** Standardowy protokół odbierania połączeń telefonicznych VoIP. To pole należy zaktualizować, jeśli firma korzysta z funkcji VoIP opartej na protokole SIP.
 - **Telefon zewnętrzny (zdalny nr wewnętrzny).** Numer telefonu, pod który aplikacja Oracle Contact On Demand kieruje połączenia przychodzące. Ten numer telefonu można zaktualizować w dowolnym momencie.
 - **Odtworzenie zapowiedzi.** Monit o naciśnięcie przez użytkownika określonej cyfry (klawisza DTMF), zanim zostanie do niego skierowane połączenie.

WSKAZÓWKĄ: Tę opcję warto wybrać podczas pracy w domu. Uniemożliwia ona innym osobom, np. dzieciom, przypadkowe odebranie połączenia skierowanego z telefonicznego centrum obsługi klienta.
- 3 Nacisnąć przycisk OK, aby zamknąć okno "Konfiguracja".
Nowe ustawienia zaczynają obowiązywać natychmiast.

Ustawianie preferencji użytkownika

Aby zmienić osobiste pozdrowienie, opcję pracy przy podniesionej słuchawce itp., trzeba zaktualizować swoje ustawienia użytkownika.

Jak ustawić swoje preferencje użytkownika

- 1 W sekcji "Narzędzia komunikacji", dostępnej na pasku czynności, kliknąć na łączu "Preferencje użytkownika".
- 2 W oknie "Konfiguracja" wybrać żądane ustawienia w sekcjach "Ogólne ustawienia telefonu" i "Monit poczty głosowej":

Ustawienie	Opis
Ogólne ustawienia telefonu	

Ustawienie	Opis
Ekran wyskakujący połączenia przychodzącego	<p>Powoduje automatyczne otwarcie strony zlecenia SR, kampanii, osoby kontaktowej, zamiaru, podmiotu lub szczegółów rozmowy z chwilą odebrania połączenia telefonicznego.</p> <p>Aplikacja wyszukuje w bazie danych Oracle CRM On Demand istniejące rekordy pasujące do numeru telefonu osoby dzwoniącej. W przypadku znalezienia jednego odpowiednika jest wyświetlany odpowiedni rekord (zlecenia SR, osoby kontaktowej, zamiaru lub podmiotu). W innych sytuacjach, np. w przypadku nieznaalezienia odpowiednika lub znalezienia wielu odpowiedników, jest wyświetlana strona szczegółów rozmowy. Więcej informacji o pasujących rekordach w aplikacji Oracle CRM On Demand znajduje się pod hasłem Oracle Contact On Demand — informacje podstawowe (zob. "Oracle Contact On Demand - informacje" na stronie 352).</p>
Praca przy podniesionej słuchawce (wyłączone wybieranie tonowe)	Linia pozostaje otwarta po odebraniu pierwszego połączenia, dzięki czemu użytkownik nie musi podnosić słuchawki, aby odebrać kolejne połączenie. W zamian może użyć sekcji "Formanty głosowe" dostępnej na pasku czynności.
Automatyczna akceptacja połączeń	(Opcja dostępna wyłącznie podczas pracy przy podniesionej słuchawce) Powoduje automatyczne akceptowanie połączeń przychodzących, dzięki czemu dzwoniący nawiązują połączenie bez podejmowania żadnych dodatkowych kroków przez użytkownika. Sygnał dźwiękowy informuje agenta o połączeniu z osobą dzwoniącą.
Ustawienia telefonu	Informacje dotyczące opcji ustawień telefonu są dostępne pod hasłem "Aktualizowanie swojego numeru telefonu" powyżej.
Monit poczty głosowej	
Plik wav z nazwą agenta	Nagranie podające nazwę użytkownika.
Plik wav z pozdrowieniem poczty głosowej	Nagranie odtwarzane w przypadku skierowania połączenia do poczty głosowej.
Plik wav z powitaniem	Nagranie odtwarzane w przypadku skierowania klienta pod numer telefonu użytkownika.
Nagranie spersonalizowanego monitu	Umożliwia nagranie osobistej wiadomości. Ten monit służy do automatycznego pozdrawiania osób dzwoniących, jeśli administrator uaktywnił funkcję odtwarzania pozdrowienia.

Sprawdzanie skrzynki odbiorczej Oracle Contact On Demand

W sekcji "Skrzynka odbiorcza" (na karcie "Komunikacja") znajduje się lista właściwych dla kanału interakcji, które są w toku i zostały przydzielone użytkownikowi na wybranych kartach podrzędnych ("Rozmowy", "Poczta głosowa" lub "E-mail"). Aplikacja Oracle Contact On Demand traktuje te interakcje jako aktywne, dopóki nie nastąpią poniższe zdarzenia:

- **Rozmowy telefoniczne.** Czynności końcowe zaczynają się z chwilą zakończenia rozmowy. Formularz czynności końcowych automatycznie wyświetla status "Ukończono". Aby zastosować ten status do działania, należy nacisnąć przycisk "Zapisz" na ekranie czynności końcowych. Aby pozostawić działanie w stanie "W toku", należy nacisnąć przycisk "Anuluj". Po zakończeniu czynności końcowych dla rozmowy przestaje ona być wyświetlana w sekcji "Skrzynka odbiorcza".
- **Wiadomości poczty głosowej.** Po odsłuchaniu wiadomości poczty głosowej należy ręcznie wybrać opcję "Czynności końcowe". Formularz czynności końcowych automatycznie wyświetla status "Ukończono". Po zakończeniu czynności końcowych dla wiadomości poczty głosowej przestaje ona być wyświetlana w sekcji "Skrzynka odbiorcza".
- **Wiadomości e-mail.** Na wiadomość e-mail można odpowiedzieć, można również zmienić jej przydział lub ją odrzucić (np. wiadomości-śmieci). W przypadku odpowiadania na wiadomość e-mail automatycznie pojawia się okno "Czynności końcowe". Pozwala ono agentowi na wprowadzenie dodatkowych informacji w sekcji "Ukończone działanie poczty e-mail".

Po zmianie przydziału wiadomości e-mail, także po automatycznej zmianie przydziału przez system w przypadku, gdy agent nie odpowiedział wystarczająco szybko, wiadomość e-mail przestaje być wyświetlana w skrzynce odbiorczej agenta.

UWAGA: Działania związane z wiadomościami e-mail są zapisywane w aplikacji Oracle CRM On Demand dopiero po udzieleniu odpowiedzi i nadaniu im statusu "Ukończono". Administrator firmy może też skonfigurować aplikację Oracle Contact On Demand tak, aby automatycznie kończyła działanie bez wyświetlania okna "Czynności końcowe". Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Działania komunikacyjne — czynności końcowe](#) (na stronie 372).

Zmianie swojego statusu na "Dostępny"

Aby użytkownik mógł odbierać nowe połączenia telefoniczne lub wiadomości poczty głosowej, musi mieć status "Dostępny". Również wiadomości e-mail można odbierać, mając status "Dostępny". W zależności od konfiguracji dokonanej przez administratora status użytkownika może się zmieniać na wartość "Dostępny" z chwilą jego zalogowania się do aplikacji. Jeśli tak nie jest, należy ręcznie zmienić ustawienie swojego statusu na wartość "Dostępny".

Użytkownik o statusie "Dostępny" może:

- Odbierać jeden lub wiele typów przydzielonych do niego nowych interakcji klienta (połączeń telefonicznych, wiadomości e-mail, wiadomości poczty głosowej). Typ i liczba interakcji zależy od ustawień skonfigurowanych przez administratora.
- Przeglądać dane związane z interakcjami przychodzącymi wyświetlanymi na pasku czynności.

Jak zmienić swój status na "Dostępny" dla połączeń telefonicznych

- W sekcji "Narzędzia komunikacji", dostępnej na pasku czynności, kliknąć na łączu "Niedostępny".
Status zmieni się z wartości "Niedostępny" na wartość "Dostępny".

Obsługa połączeń telefonicznych

Gdy użytkownik staje się dostępny do pracy, może zacząć odbierać połączenia telefoniczne od klientów. W zależności od marszruty firmy użytkownik odbiera połączenia na podstawie swojego zestawu umiejętności, grupy roboczej lub innych kryteriów.

Można określić okres przez jaki bieżące i ukończone rozmowy z profilu osobistego będą wyświetlane w skrzynce odbiorczej na stronie startowej "Komunikacja". Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Aktualizowanie swoich danych osobowych](#) (zob. "[Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych](#)" na stronie 724).

Ponadto aplikacja wyszukuje pasujące rekordy dla rozmowy telefonicznej i wyświetla odpowiedni rekord. Jeśli żaden istniejący rekord nie pasuje do przychodzącej rozmowy telefonicznej — lub pasuje do niej wiele rekordów — pojawia się okno szczegółów rozmowy. Więcej informacji o tej sekwencji jest dostępnych pod hasłem [Oracle Contact On Demand — informacje podstawowe](#) (zob. "[Oracle Contact On Demand - informacje](#)" na stronie 352).

Gdy użytkownik zmieni swój status na "Niedostępny", nadal mogą mu być przydzielane wiadomości e-mail. Żadna inna komunikacja, taka jak rozmowy telefoniczne czy wiadomości poczty głosowej, nie może być przydzielana użytkownikowi. Użytkownik może zmienić swój status na "Niedostępny" na czas wykonywania innej pracy, na przykład redagowania lub czyszczenia istniejących wiadomości. Zmiana statusu na "Niedostępny" zapobiega przeoczeniu połączeń przychodzących, na przykład w czasie, gdy użytkownik wykonuje inne zadania. Innym rozwiązaniem, które zapobiega przeoczeniu połączeń przychodzących, jest uruchomienie dwóch sesji przeglądarki przy użyciu tych samych poświadczeń użytkownika: jednej z otwartym i drugiej z zamkniętym paskiem narzędzi "Komunikacja". Pierwszej przeglądarki można używać dla połączeń przychodzących, a drugiej — do wszystkich innych działań.

Jak odebrać połączenie telefoniczne

- Po uzyskaniu przydziału nowej komunikacji odebrać połączenie telefoniczne.

Jeśli aplikacja Oracle Contact On Demand jest tak skonfigurowana, że wyświetla ekrany wyskakujące, zostanie wyświetlony pasujący rekord na podstawie następujących danych (wyszukiwanych w podanej kolejności):

- Zlecenie obsługi
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Namiar
- Podmiot

UWAGA: Jeśli aplikacja Oracle CRM On Demand ma umożliwiać wyszukiwanie danych wprowadzanych przez dzwoniącego w odpowiedzi na zapytania usługi IVR (interaktywnej odpowiedzi głosowej), czyli numeru zlecenia obsługi, numeru telefonu domowego lub ID kampanii, należy wykonać dodatkowe czynności konfiguracyjne dla aplikacji Oracle CRM On Demand.

Jeśli opcja wyświetlania ekranów wyskakujących nie jest skonfigurowana, można kliknąć na migającym alercie "Rozmowa przychodząca" na pasku narzędzi "Komunikacja", aby przejść bezpośrednio do strony "Szczegóły rozmowy".

Po odebraniu połączenia stają się dostępne formanty rozmowy.

WSKAZÓWKA: Jeśli ekran wyskakujący rozmowy przychodzącej zostanie wyświetlony podczas edytowania rekordu, dane niezapisane w rekordzie zostaną utracone. Dobrym rozwiązaniem jest uruchamianie dwóch sesji przeglądarki przy użyciu tych samych poświadczeń użytkownika: jednej z otwartym i drugiej z zamkniętym paskiem narzędzi "Komunikacja". Pierwszej przeglądarki można używać do obsługi połączeń przychodzących, a drugiej — do wszystkich innych działań.

Jak zakończyć rozmowę

- Odłożyć słuchawkę lub nacisnąć przycisk "Rozłączenie" w sekcji "Formanty głosowe" na pasku czynności.

Po zakończeniu rozmowy pojawia się formularz "Czynności końcowe" umożliwiający śledzenie informacji o rozmowie. Administrator może ustawić czynności końcowe oparte na czasie, umożliwiając użytkownikowi wykonanie pracy po zakończeniu rozmowy. Więcej informacji o działaniach końcowych znajduje się pod hasłem [Działania komunikacyjne — czynności końcowe](#) (na stronie 372).

Jak zawiesić rozmowę

- W dowolnym momencie rozmowy nacisnąć przycisk "Wstrzymanie" w sekcji "Formanty głosowe" na pasku czynności.

Zawieszenie rozmowy pozwala na wstrzymanie komunikacji głosowej z rozmówcą. Status połączenia (tzn. "Wstrzymane") jest widoczny na pasku czynności.

Jak wznowić komunikację głosową

- Nacisnąć przycisk "Wstrzymanie".

Jak przekierować rozmowę

- 1 W sekcji "Formanty głosowe", dostępnej na pasku czynności, nacisnąć przycisk "Przekierowanie".
- 2 W oknie rozwijanym wybrać żądaną opcję.
- 3 W oknie "Przekierowanie" wykonać jedną z poniższych czynności, zależnie od uprzednio wybranej opcji:

W przypadku tej opcji	Należy wykonać następujące kroki

W przypadku tej opcji	Należy wykonać następujące kroki
Agent	<p>1. Wybrać agenta.</p> <p>WSKAZÓWKA: Aby odnaleźć agenta na liście, należy użyć funkcji "Wyszukiwanie" w odniesieniu do pola "Agent".</p> <p>UWAGA: Przekierowanie rozmowy do agenta nie wymaga, aby agent był zalogowany w aplikacji ani dostępny dla połączeń.</p> <p>2. Nacisnąć jeden z następujących przycisków:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Przekierowanie natychmiastowe. Przekierowanie rozmowy do innego agenta i rozłączenie użytkownika. ■ Przekierowanie z zapowiedzią. Przekierowanie rozmowy z możliwością jej zapowiedzi agentowi, który odpowiada na zapowiedź. Klient nie słyszy zapowiedzi. ■ Konferencja. Przekierowanie rozmowy, przy czym użytkownik i klient pozostają na linii, a inna osoba dołącza do rozmowy. <p>WSKAZÓWKA: W celu natychmiastowego przekierowania rozmowy wystarczy kliknąć dwukrotnie nazwę agenta.</p> <p>3. Jeśli agent nie odpowiada, można w dowolnym momencie nacisnąć przycisk "Rezygnacja z przekierowania" w sekcji "Formanty głosowe". Powoduje to zawieszenie rozmowy z klientem i przekazanie kontroli do użytkownika. Aby ponownie połączyć się z rozmówcą, należy nacisnąć przycisk "Wstrzymanie".</p>
Grupa	<p>Wybrać pozycję "Grupa umiejętności" z firmowej listy grup i nacisnąć przycisk "Przekierowanie" lub kliknąć dwukrotnie na nazwie grupy.</p> <p>Przekierowanie rozmowy do grupy umiejętności nie wymaga, aby którykolwiek z agentów był zalogowany.</p> <p>WSKAZÓWKA: Aby odnaleźć grupę na liście, można użyć funkcji "Wyszukiwanie" w odniesieniu do pola "Grupa".</p>
Telefon	<p>4. W dostępnym polu wprowadzić numer telefonu.</p> <p>Może to być numer w firmie lub poza nią.</p> <p>5. Nacisnąć przycisk "Konferencja", "Przekierowanie z zapowiedzią" lub "Przekierowanie natychmiastowe".</p>
Poczta głosowa	Rozmowa zostaje wysłana do agenta jako poczta głosowa.

1 Należy wprowadzić informacje w formularzu "Czynności końcowe".

UWAGA: W przypadku przekierowania rozmowy rozmowa między użytkownikiem a rozmówcą zostaje zakończona, co powoduje wyświetlenie formularza "Czynności końcowe".

Jak ponownie połączyć się z rozmówcą

■ Nacisnąć przycisk "Rezygnacja z przekierowania", a następnie "Wstrzymanie".

UWAGA: Ta opcja jest dostępna dla przekierowań z zapowiedzią i przekierowań konferencyjnych.

Wyłączanie paska narzędzi "Komunikacja" w sesji przeglądarki

Używając w Oracle CRM On Demand więcej niż jednej sesji przeglądarki, w celu jednoczesnego prowadzenia rozmowy z klientem i wprowadzania danych do formularza (np. zlecenia SR), można w jednej sesji Oracle CRM On Demand wyłączyć narzędzia komunikacji. Dzięki temu można zapisywać dane wprowadzane do formularza. W drugiej sesji Oracle CRM On Demand można używać narzędzi komunikacji do zarządzania komunikowaniem się z klientem.

UWAGA: Wyłączona sekcja "Narzędzia komunikacji" pozostaje w sesji przeglądarki wyłączona, dopóki użytkownik nie wyloguje się z Oracle CRM On Demand, a następnie ponownie się zaloguje. Nie trzeba zamykać okna przeglądarki.

Jak wyłączyć pasek narzędzi "Komunikacja" w sesji przeglądarki

- 1 Na pasku czynności nacisnąć przycisk X znajdujący się na pasku tytułu sekcji paska narzędzi "Komunikacja".

WSKAZÓWKA: Umieszczając wskaźnik myszy na przycisku, wyświetla się etykietkę z informacją o funkcji przycisku.

Gdy przycisk wyłączania paska narzędzi "Komunikacja" zostanie naciśnięty, pojawi się wezwanie do potwierdzenia decyzji.

- 2 Nacisnąć przycisk OK, aby wyłączyć pasek narzędzi "Komunikacja".

UWAGA: Po wyłączeniu paska narzędzi "Komunikacja" nie można korzystać w sesji przeglądarki z przycisków "Odrzuć", "Czynności końcowe", "Zmień przydział" i "Otwórz e-mail" ani z załączników do aplikacji Oracle Contact On Demand, aby na przykład przeglądać historię interakcji na stronie "Szczegóły wizyty". W celu włączenia paska narzędzi "Komunikacja" należy ponownie zalogować się do aplikacji Oracle CRM On Demand.

Telefonowanie

Aplikacja Oracle Contact On Demand umożliwia nawiązywanie połączeń zewnętrznych z klientami lub wewnętrznych z innym agentem lub przełożonym.

Domyślnie każdy agent dysponuje dwiema oddzielnymi liniami telefonicznymi, co umożliwia odebranie połączenia przychodzącego na jednej linii i nawiązanie połączenia wychodzącego na drugiej. Przykładowo może się zdarzyć, że agent nie ma informacji, potrzebnych klientowi. W takiej sytuacji można wstrzymać połączenie z klientem, kliknąć drugą linię, aby ją wywołać, kliknąć na łączu Tarczowy i połączyć się z osobą, która dysponuje potrzebnymi informacjami. Po otrzymaniu informacji można zakończyć drugą rozmowę i wrócić do rozmowy z klientem na pierwszej linii.

Nawiązanie zewnętrznego połączenia powoduje automatyczne utworzenie w Oracle CRM On Demand rekordu działania dla połączenia, chyba, że ta opcja została wyczyszczona przed wybraniem numeru. Rejestrowanie

działań dotyczących połączeń wychodzących skraca czas śledzenia dziennych czynności i umożliwia przełożonym zmierzenie wydajności poszczególnych agentów.

Jak nawiązać połączenie zewnętrzne

- 1 W sekcji Narzędzia komunikacji na pasku czynności kliknąć na łączu Tarczowy.

UWAGA: Domyślnie pole wyboru "Zapisywanie działania w dzienniku" jest zaznaczone.

- 2 Następnie można wykonać jedną z następujących czynności:

- Wybrać numer z listy Ostatnie połączenia i kliknąć na łączu Wywołanie.

UWAGA: Ostatnio wybierane numery dotyczą bieżącej sesji. Po wylogowaniu użytkownika lista jest czyszczona.

- Wprowadzić numer telefonu i kliknąć na łączu Wywołanie.

- Nacisnąć przycisk "Wyszukaj agentów", wybrać agenta na liście i kliknąć na łączu "Tarczowy".

WSKAZÓWKA: Aby odnaleźć agenta na liście, należy użyć funkcji "Wyszukiwanie" w odniesieniu do pola "Agent".

- 3 Odebrać telefon.

Następnie aplikacja Oracle Contact On Demand dzwoni na wprowadzony docelowy numer telefonu.

Jak nawiązać połączenie zewnętrzne za pomocą funkcji "Wybieranie numeru przez klikanie"

- 1 Przejść na stronę Szczegóły kontaktu lub Lista osób kontaktowych zawierającą szczegółowe informacje o osobie kontaktowej.

Jeśli numer osoby kontaktowej jest wyświetlany jako hiperłącze, można go kliknąć, aby wybrać numer.

UWAGA: Administrator systemu dostosowując system, może zmienić pola i ich cechy charakterystyczne. Funkcja "Wybieranie numeru przez klikanie" może nie działać z takimi polami.

- 2 Kliknąć na łączu numeru telefonu, który ma być wybrany.

Zostanie wyświetlone okno dialogowe wybierania.

UWAGA: Numer telefonu w tym oknie dialogowym jest tylko do odczytu. Aby wyłączyć to okno dialogowe, należy przejść do strony "Moja konfiguracja", w menu "Profil osobisty" wybrać pozycję "Mój profil", a następnie usunąć zaznaczenie z pola wyboru "Wyświetlanie wyskakującego okna wybierania numeru przez klikanie". Aby ta zmiana została uwzględniona, należy wylogować się i zalogować ponownie.

- 3 Nacisnąć przycisk "Wywołanie", aby zainicjować połączenie wychodzące.

Następnie aplikacja Oracle Contact On Demand zadzwoni na kliknięty docelowy numer telefonu.

Jak nawiązać połączenie wewnętrzne

Połączenie wewnętrzne można nawiązać z dowolnym agentem lub przełożonym. Status tych osób jest widoczny na liście użytkowników wraz z nazwiskiem i docelowym numerem telefonu (tzn. bieżącej lokalizacji). Połączenie nawiązane z agentem powoduje dzwonienie jego telefonu niezależnie od tego, czy jest on zalogowany.

Obsługa oddzwaniania (Internet i telefon)

Aplikacja Oracle Contact On Demand oferuje funkcje oddzwaniania przez Internet i przez telefon. Funkcje te musi skonfigurować administrator:

- **Oddzwanianie przez Internet.** Aby można było zaplanować oddzwonienie, klienci uzyskują dostęp do serwisu internetowego firmy.
- **Oddzwanianie.** Klienci żądają oddzwonienia za pomocą menu telefonu, gdy kontaktują się z telefonicznym centrum obsługi klienta.

Po przesłaniu żądania oddzwonienia — za pomocą serwisu internetowego lub menu telefonu — połączenie zwrotne jest kierowane do najbardziej odpowiedniego, dostępnego agenta. Agent widzi migający alert i stają się aktywne przyciski połączenia.

Jak zaakceptować oddzwonienie

- Kliknąć na łączu "Odpowiedź" po zauważeniu odpowiedniego alertu na pasku czynności.

Zaakceptowanie oddzwonienia powoduje przekazanie połączenia do użytkownika. Telefon użytkownika dzwoni, a po jego odebraniu jest nawiązywane połączenie ze stroną, która zażądała oddzwonienia. Jeśli użytkownik zaakceptuje oddzwanianie przez Internet, w oknie dialogowym wyświetlane są informacje wprowadzone przez dzwoniącego w formularzu aplikacji "Oddzwanianie przez Internet".

UWAGA: W przypadku oddzwaniania przez Internet nie jest wyświetlana strona szczegółów aplikacji Oracle Contact On Demand. Rekordy działania są jednak automatycznie wiązane ze wszystkimi pasującymi rekordami.

Obsługa wiadomości poczty głosowej

Wiadomości poczty głosowej mogą być wiadomościami osobistymi albo wiadomościami ACD. Wiadomości ACD to wiadomości poczty głosowej pozostawione w firmie, w telefonicznym centrum obsługi klienta. Są one rozsyłane zgodnie ze strumieniem połączeń skonfigurowanym przez administratora i przypisywane do agentów na podstawie ich umiejętności i dostępności.

Można zmienić przydział wiadomości poczty głosowej i przydzielić ją do innego agenta, kierownika lub osób mających określoną grupę umiejętności. Wiadomość, której przydział został zmieniony, zostaje ponownie objęta procedurą rozsyłania, zgodnie ze skonfigurowanym przez administratora procesem Workflow. Wiadomości poczty głosowej, których przydział został zmieniony, przestają być własnością pierwotnie przydzielonego użytkownika.

Jeśli w kolejce do bieżącego użytkownika znajduje się wiadomość poczty głosowej, to przez kilka sekund miga alert "Przychodząca poczta głosowa" w sekcji "Narzędzia komunikacji" paska czynności. Ponadto w górnej części skrzynki odbiorczej (na stronie startowej "Komunikacja") pojawia się — na karcie podrzędnej "Poczta głosowa" — odpowiedni rekord.

Można określić okres przez jaki bieżące i ukończone wiadomości poczty głosowej z profilu osobistego będą wyświetlane w skrzynce odbiorczej na stronie startowej "Komunikacja". Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Aktualizowanie swoich danych osobowych](#) (zob. "[Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych](#)" na stronie 724).

Wiadomość poczty głosowej można odtworzyć w każdej chwili, a odtwarzanie nie wpływa na zdolność odbierania połączeń. Jednak zdolność ta jest zakłócona wtedy, gdy użytkownik wybierze odsłuchanie poczty głosowej przy użyciu telefonu.

UWAGA: Wiadomości poczty głosowej nie można usunąć.

Jak odsłuchać wiadomość (nową lub już odtwarzaną)

- 1 W skrzynce odbiorczej kliknąć na łączu "Temat" wiadomości poczty głosowej.
 - 2 Na stronie "Poczta głosowa" nacisnąć przycisk "Odsłuchaj wiadomość głosową".
Wiadomość poczty głosowej zostanie odtworzona za pomocą lokalnego odtwarzacza multimedialnego.
- WSKAZÓWKA:** Mając problemy z odsłuchiowaniem nagranych wiadomości, proszę rozważyć zmianę domyślnego odtwarzacza multimedialnego w używanym komputerze.

Jak odsłuchać wiadomość przez telefon (nową lub już odtwarzaną)

- 1 W skrzynce odbiorczej kliknąć na łączu "Temat" wiadomości poczty głosowej.
- 2 Na stronie "Poczta głosowa" nacisnąć przycisk "Odsłuchaj wiadomość głosową przez telefon".
Telefon agenta zadzwoni i odtworzy wiadomość poczty głosowej.

Jak zmienić przydział wiadomości poczty głosowej

- 1 Na stronie "Poczta głosowa" nacisnąć przycisk "Zmień przydział".
- 2 W wyświetlonym oknie kliknąć na łączu "Agent" lub "Grupa".
- 3 W oknie "Przekierowanie" wybrać grupę lub agenta.
Jeśli kliknięto na łączu "Agent", jest otwierane okno dialogowe z listą wszystkich agentów i ich statusem. Agent może mieć następujący status:
 - **Dostępny.** Agent ma status "Dostępny" (na pasku "Narzędzia komunikacji").
 - **Przerwa w pracy.** Agent ma status "Niedostępny" (na pasku "Narzędzia komunikacji").
 - **Zajęty.** Agent zajmuje się inną interakcją i jest niedostępny.
 - **Wylogowanie.** Agent nie jest zalogowany do serwera komunikacji. Informacja ta nie odnosi się do statusu agenta w Oracle CRM On Demand.
 - **E-mail ACD.** Agent obecnie przetwarza wiadomość e-mail.
 - **Czynności końcowe.** Agent obecnie przetwarza formularz "Czynności końcowe".

- 4 Nacisnąć przycisk "Przekierowanie".

Obsługa wiadomości e-mail

Wiadomości e-mail są kierowane do agentów na podstawie umiejętności, dostępności lub słów kluczowych. Gdy wiadomość e-mail zostanie skierowana do użytkownika, miga alert "Przychodząca wiadomość e-mail" w sekcji "Narzędzia komunikacji" paska czynności. Ponadto w górnej części skrzynki odbiorczej (na stronie startowej "Komunikacja") pojawia się — na karcie podrzędnej "E-mail" — odpowiedni rekord.

Można określić okres przez jaki bieżące i ukończone wiadomości e-mail z profilu osobistego będą wyświetlane w skrzynce odbiorczej na stronie startowej "Komunikacja". Więcej informacji znajduje się pod hasłem "Aktualizowanie szczegółów osobistych".

Na ogół użytkownik odpowiada na wszystkie wiadomości e-mail. Jeśli jednak otrzyma wiadomość e-mail, np. wiadomość-śmieć, na którą nie chce odpowiadać, może ją odrzucić. Odrzucenie wiadomości e-mail powoduje pozostawienie jej bez odpowiedzi; działanie poczty e-mail nie jest tworzone. W razie potrzeby można jednak utworzyć działanie dotyczące odrzucanych wiadomości e-mail. Nieukończone odpowiedzi na wiadomości e-mail można zapisywać, klikając łącze "Zapisz jako wersję roboczą". Są one zapisywane w folderze "Wersje robocze". Odrzuconych ani wysłanych wiadomości e-mail nie można edytować.

Ponadto administrator konfiguruje maksymalną liczbę wiadomości e-mail, jaką użytkownik może odebrać. Tę informację można sprawdzić w wierszu "Wiadomości offline" okna "Statystyka". Jest ona wyświetlana w postaci "x/y", gdzie x to liczba wiadomości aktualnie przydzielonych użytkownikowi, a y to jego dozwolony limit.

UWAGA: Po odebraniu przez agenta wiadomości e-mail jego status zachowuje wartość "Dostępny".

Jak odczytać nową wiadomość e-mail

Aby otworzyć swoją nową wiadomość e-mail, można wykonać jedną z następujących czynności:

- Kliknąć na alercie "Przychodząca wiadomość e-mail" w sekcji "Narzędzia komunikacji" paska czynności. Powoduje to automatyczne otwarcie karty podrzędnej "E-mail" na stronie startowej "Komunikacja".
 - Przejść do karty podrzędnej "E-mail" na karcie "Komunikacja". Powoduje to wyświetlenie listy nowych wiadomości e-mail przydzielonych użytkownikowi.
- 1 Kliknąć na łączu "Temat" żądanej wiadomości e-mail. Zawartość wiadomości e-mail zostanie wyświetlona w oknie szczegółów nowej wiadomości e-mail.
 - 2 W oknie szczegółów wiadomości e-mail można wykonać następujące czynności:
 - **Zmiana przydziału.** Wiadomość e-mail zostaje ponownie wysłana do tej samej grupy roboczej i może zostać ponownie przydzielona innemu agentowi lub grupie.
Aby następnemu agentowi lub grupie przekazać informacje dotyczące wiadomości, można je wpisać w polu "Uwaga".
 - **Odrzucenie.** Wiadomość e-mail zostaje usunięta ze skrzynki odbiorczej.

Tej funkcji należy używać w przypadku niechcianej poczty e-mail. Aby śledzić pewne odrzucone wiadomości e-mail, należy zaznaczyć pole wyboru "Zarejestruj działanie" w oknie dialogowym "Odrzucanie wiadomości e-mail".

- **Zapisanie w wersji roboczej.** Wiadomość e-mail zostaje zapisana na liście wersji roboczych wiadomości e-mail w sekcji "Moje wiadomości e-mail".
- **Odpowiedź.** Po wybraniu opcji udzielenia odpowiedzi na wiadomość e-mail pojawia się ekran czynności końcowych. Należy wprowadzić odpowiednie szczegóły i kliknąć na łączu "Zapisz".

Działanie zostaje zarejestrowane w sekcji "Ostatnio ukończone wiadomości e-mail" strony startowej "Komunikacja". Ponadto, jeśli wiadomość e-mail jest powiązana z jakimikolwiek rekordami, można do niej uzyskać dostęp z poziomu historii interakcji danego rekordu. W historii interakcji jest przechowywana zarówno oryginalna wiadomość e-mail, jak i odpowiedź na tę wiadomość.

Jak odczytać wiadomość e-mail w wersji roboczej, wysłaną lub odrzuconą

- 1 Kliknąć na karcie podrzędnej "E-mail" na stronie startowej "Komunikacja".
- 2 W sekcji "Moje wiadomości e-mail" wybrać żądany typ poczty e-mail z menu rozwijanego:
 - Wiadomości w wersji roboczej
 - Wiadomości wysłane
 - Wiadomości odrzucone

Zostanie wyświetlona lista wiadomości e-mail dla wybranego folderu.

- 3 Kliknąć na łączu "Temat" żądanej wiadomości e-mail.

Zawartość wiadomości e-mail zostanie wyświetlona w sekcji szczegółów wiadomości e-mail.

UWAGA: Działanie "Wychodząca wiadomość e-mail" jest zapisywane jako osobny rekord działania. Jeśli działanie "Wychodząca wiadomość e-mail" jest powiązane z osobą kontaktową, podmiotem itp., rekord działania również pojawia się w sekcji informacji powiązanych osoby kontaktowej lub podmiotu. Aplikacja Oracle CRM On Demand tworzy jedynie ukończone działania dotyczące wiadomości e-mail w wysłanych wiadomościach.

Jak zmienić przydział wiadomości e-mail

- 1 Na stronie "E-mail" nacisnąć przycisk "Zmień przydział".
- 2 W wyświetlonym oknie kliknąć na łączu "Agent" lub "Grupa".
- 3 W oknie "Przekierowanie" wybrać grupę lub agenta.

Jeśli kliknięto na łączu "Agent", jest otwierane okno dialogowe z listą wszystkich agentów i ich statusem. Agent może mieć następujący status:

- **Dostępny.** Agent ma status "Dostępny" (na pasku "Narzędzia komunikacji").
- **Przerwa w pracy.** Agent ma status "Niedostępny" (na pasku "Narzędzia komunikacji").
- **Zajęty.** Agent zajmuje się inną interakcją i jest niedostępny.

- **Wylogowany.** Agent nie jest zalogowany do serwera komunikacji. Informacja ta nie odnosi się do statusu agenta w aplikacji Oracle CRM On Demand.
- **E-mail ACD.** Agent obecnie przetwarza wiadomość e-mail.
- **Czynności końcowe.** Agent obecnie przetwarza formularz "Czynności końcowe".

4 Nacisnąć przycisk "Przekierowanie".

Działania komunikacyjne — czynności końcowe

O tym, czy formularz "Czynności końcowe" w aplikacji Oracle Contact On Demand jest otwierany automatycznie, czy ręcznie, decyduje administrator. Domyślnie formularze "Czynności końcowe" są obowiązkowe i tylko administrator może je włączać i wyłączać w aplikacji Oracle Contact On Demand.

WSKAZÓWKA: Ustawienie "Automatyczne czynności końcowe" jest dostępne w sekcji "Profil firmy" w Oracle CRM On Demand. Tylko administratorzy mogą włączać i wyłączać to ustawienie. Więcej informacji o konfigurowaniu ustawień "Automatyczne czynności końcowe" jest dostępnych pod hasłami *Administrowanie aplikacją Oracle Contact On Demand — podręcznik kierownika* i *Administrowanie aplikacją Oracle Contact Center Anywhere — podręcznik kierownika*.

W momencie zakończenia jakiegokolwiek komunikacji (rozmowy telefonicznej, wiadomości poczty głosowej, wiadomości e-mail) w aplikacji Oracle Contact On Demand jest automatycznie tworzone działanie i wyświetlany formularz "Czynności końcowe". Użytkownik musi wypełnić formularz "Czynności końcowe", aby zakończyć działanie komunikacyjne.

Jeśli formularz "Czynności końcowe" nie zostanie wyświetlony, należy wykonać następujące czynności:

- Zapytać administratora, czy włączył formularz "Czynności końcowe".
- Sprawdzić, czy w przeglądarce nie jest włączone blokowanie wyskakujących okienek.

OSTRZEŻENIE: Nie należy wykonywać czynności końcowych dla działania, dopóki rozmowa jest wciąż aktywna, gdyż po jej zakończeniu zostanie wyświetlony drugi formularz "Czynności końcowe". Nie należy pozostawiać otwartych wielu okien czynności końcowych, ponieważ trudno jest się wtedy zorientować, który formularz "Czynności końcowe" należy do której rozmowy.

UWAGA: Dla każdego pojedynczego działania jest otwierany osobny formularz "Czynności końcowe". Formularze "Czynności końcowe" można dostosowywać na stronie "Działanie - dostosowywanie aplikacji" w Oracle CRM On Demand. Więcej informacji o dostosowywaniu formularzy "Czynności końcowe - układ" jest dostępnych pod hasłem *Dostosowywanie statycznych układów stron*. Więcej informacji o przydzielaniu dostosowanych formularzy "Czynności końcowe" do określonych użytkowników jest dostępnych pod hasłem *Dodawanie ról*.

Jeśli formularz "Czynności końcowe" zostanie wyświetlony w trakcie edytowania rekordu przez użytkownika, dane już wprowadzone do rekordu nie zostaną utracone, ponieważ edytowana, otwarta strona nie zostaje odświeżona po zapisaniu przez aplikację Oracle Contact On Demand danych w formularzu "Czynności końcowe".

W formularzu "Czynności końcowe" można podsumować wszystko co się zdarzyło podczas komunikacji. Można w nim również powiązać z działaniem inne rekordy, takie jak podmioty i osoby kontaktowe. Powiązanie rekordów powoduje utworzenie śladu kontroli całej przeszłej komunikacji między firmą a podmiotem lub osobą

kontaktową. Można również śledzić całą komunikację wymaganą do zrealizowania zlecenia SR lub generowaną przez określoną kampanię, co pomaga firmie mierzyć ogólną skuteczność kampanii.

W poniższej tabeli opisano niektóre pola formularza "Czynności końcowe".

Pole	Opis
Zadanie - informacje kluczowe	
Właściciel	Alias właściciela rekordu. Na ogół właściciel może aktualizować rekord, przekazywać rekord innemu właścicielowi oraz kasować rekord. Poziomy dostęp można jednak dostosować w celu ograniczenia lub poszerzenia praw dostępu użytkownika. Wartość ta ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub jego kierowników, a także na widoczność na listach zarządzanych.
Temat	Domyślnie jest to podtyp działania, po którym następuje numer telefonu lub adres e-mail.
Priorytet	Priorytet danego działania, określony zgodnie z konfiguracją firmy. Pole tylko do odczytu.
Źródło	Numer telefonu lub adres e-mail, spod którego nawiązano połączenie lub wysłano wiadomość e-mail. Pole tylko do odczytu.
Miejsce docelowe	Numer telefonu wybierany przez agenta lub docelowy adres e-mail wiadomości e-mail. Pole tylko do odczytu.
Status	Domyślnie "Ukończono" w formularzu "Czynności końcowe". W przypadku zapisania informacji o statusie "Ukończono" działanie pojawia się w sekcji "Ostatnio ukończone operacje komunikacji" na stronie startowej "Komunikacja".
Typ	Typ działania, określony zgodnie z konfiguracją firmy. Tylko do odczytu
Podtyp działania	Konkretny typ działania. Użytkownik nie może edytować tych wartości; tylko administrator firmy może zmieniać wartości na tej liście rozwijanej oraz dodawać do niej inne wartości. Wartości domyślne: Rozmowa przychodząca, Rozmowa wychodząca, Przekierowanie przychodzące, Przekierowanie wychodzące, Przekierowanie nieudane, Przychodząca wiadomość e-mail, Wychodząca wiadomość e-mail, Przekazana wiadomość e-mail, Wiad. e-mail ze zmien. przydz., Odpowiedź na wiadomość e-mail, Przychodząca poczta głosowa, Wychodząca poczta głosowa, Przekazana poczta głosowa, Poczta głos. ze zmien. przydz., Oddzwanianie i Oddzwanianie przez Internet.

Pole	Opis
Kod rozwiązania	<p>Krótki opis rozwiązania problemu, którego dotyczyła rozmowa.</p> <p>Wartości domyślne: Zły numer, Zajęte, Połączenie zwrotne, Aktualizacja klienta, Odrzucona wiadomość e-mail, Pytanie ogólne, Zlecenie literatury, Nowy podmiot, Nowa osoba kontaktowa, Nowy zamiar, Nowa możliwość, Nowe zlecenie SR, Brak odpowiedzi, Brak zainteresowania, Przekierowanie zewnętrzne, Inne, Pytanie dot. produktu, Zmieniono przydział do agenta, Zmieniono przydział do grupy, Odpowiedź udzielona, Zaplanowane powiązania, Przekierowano do agenta, Przekierowano do grupy i Przek. do poczty głosowej.</p> <p>Administrator firmy może zmieniać wartości na tej liście rozwijanej oraz dodawać do niej inne wartości.</p>
Powiązane pozycje	<p>Rekordy powiązane z działaniem. Aplikacja Oracle Contact On Demand automatycznie wiąże rekordy, jeśli działanie jest tworzone na podstawie informacji przechwyconych przez aplikację, takich jak źródło, miejsce docelowe czy inne cyfry wprowadzone przez osobę dzwoniącą.</p> <p>Można również utworzyć nowe rekordy, które są automatycznie wiązane z danym działaniem, lub wybrać istniejące rekordy do powiązania: Kliknąć na ikonie wyszukiwania obok typu rekordu. Na stronie "Wyszukiwanie" wybrać istniejący rekord lub kliknąć na łączu "Nowy". Wprowadzić wymagane informacje na stronie "Edycja" i zapisać rekord.</p>
Informacje dodatkowe	
Zmodyfikowane przez	Nazwisko osoby, która utworzyła lub zmodyfikowała rekord, oraz data i godzina aktualizacji. Generowane przez system.
Opis	Dodatkowe informacje o połączeniu. Limit 16 350 znaków.

Korzystanie z automatycznych formularzy "Czynności końcowe"

Użytkownik ma jedną minutę na wypełnienie formularza "Czynności końcowe", jednak administrator może zmienić ten czas. W przypadku przekroczenia limitu czasu przeznaczonego na wprowadzenie informacji do formularza "Czynności końcowe" pojawia się alert regulatora czasowego. Należy nacisnąć przycisk OK, aby kontynuować wprowadzanie informacji, po czym nacisnąć przycisk "Zapisz". Po pierwszym alercie nie są wyświetlane następne. Jeśli formularz "Czynności końcowe" jest otwierany automatycznie, przycisk "Anuluj" jest wyszarzony i nie można go używać. Z chwilą zamknięcia okna formularza "Czynności końcowe" wprowadzone informacje zostają zapisane.

Korzystanie z ręcznych formularzy "Czynności końcowe"

Jeśli formularz "Czynności końcowe" zostanie utworzony ręcznie, użytkownik może go zamknąć bez zapisywania szczegółów, naciskając przycisk "Anuluj".

Przeglądanie swoich statystyk

Statystykę można przejrzeć, naciskając przycisk "Statystyka" w sekcji "Narzędzia komunikacji" na pasku czynności. Statystyka przedstawia działania użytkownika lub jego grupy roboczej z ostatnich 24 godzin, zgodnie z poniższą tabelą. Statystyka jest zerowana o północy według czasu firmy.

Ta tabela	Przedstawia następujące informacje
Sesja	
Ostatnia aktualizacja	Godzina ostatniej aktualizacji statystyki (właściwe dla agenta)
Czas zalogowania	Czas trwania zalogowania (właściwe dla agenta)
Czas rozmowy	<p>Czas trwania wszystkich rozmów telefonicznych agenta.</p> <p>Przykład:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 4 połączenia <ul style="list-style-type: none"> ■ 1 połączenie ACD: czas rozmowy 30 minut ■ 1 połączenie wychodzące: 10 minut ■ 1 połączenie przychodzące: 14 minut ■ 1 internetowe połączenie zwrotne: 15 minut ■ Czas rozmowy wynosi 69 minut
Czas odpowiedzi	<p>Średni czas odpowiedzi dla wszystkich typów kontaktów i wszystkich grup roboczych, do których agent jest przydzielony.</p> <p>Przykład:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Agent jest członkiem grup roboczych 1, 2 i 3: <ul style="list-style-type: none"> ■ Średni czas odpowiedzi dla grupy roboczej 1: 2 minuty ■ Średni czas odpowiedzi dla grupy roboczej 2: 4 minuty ■ Średni czas odpowiedzi dla grupy roboczej 3: 6 minut ■ Średni czas odpowiedzi: 4 minuty
Wiadomości offline	Liczba wiadomości e-mail w kolejce lub wiadomości, które agent ma odebrać (właściwe dla agenta)
Połączenia głosowe	Liczba połączeń odebranych przez agenta. Jest to wartość właściwa dla agenta, która nie uwzględnia łącznej liczby dla grupy roboczej.
Liczba połączeń w kolejce	Liczba połączeń w kolejce dla wszystkich grup roboczych, do których agent jest przydzielony.
Najdłuższy czas oczekiwania	Najdłuższy czas przebywania połączenia w kolejce. Ten okres jest obliczany dla wszystkich połączeń i wszystkich grup roboczych, do których agent jest przydzielony.

Ta tabela	Przedstawia następujące informacje
Bieżący stan	Wskazuje stan połączeń głosowych, np. Dostępne, Niedostępne itd.
Pocztą głosową	Liczba wiadomości głosowych ACD odebranych przez agenta.
Liczba wiadomości głosowych w kolejce	Liczba wiadomości głosowych ACD w kolejce dla wszystkich grup roboczych, do których agent jest przydzielony.
Bieżący stan	Wskazuje stan wiadomości głosowych ACD, np. Dostępne, Niedostępne itd.
E-mail	Liczba wiadomości e-mail ACD odebranych przez agenta.
Liczba wiadomości e-mail w kolejce	Liczba wiadomości e-mail ACD w kolejce dla wszystkich grup roboczych, do których agent jest przydzielony.
Bieżący stan	Wskazuje stan wiadomości e-mail ACD, np. Dostępne, Niedostępne itd. (właściwe dla agenta).

Wyświetlanie historii interakcji

Aplikacja Oracle Contact On Demand śledzi wydarzenia związane z interakcją z klientem, tworząc oddzielny plik zwany historią interakcji. Podobnie jak plik, dziennika historia interakcji zawiera informacje dotyczące np. agenta, priorytetu i przekierowywania poczty głosowej. Historie interakcji są przechowywane w postaci załączników do rekordów działania.

Jak wyświetlić historię interakcji

- 1 Należy wybrać działanie.
- 2 Na stronie szczegółów przejść do sekcji załączników.
- 3 Kliknąć łącze "Wyświetl" w wierszu historii interakcji.
- 4 Aby wyświetlić więcej szczegółów, należy kliknąć na określonym łączu w historii.

Na przykład klikając na tym łączu, można przejrzeć odpowiedź wysłaną na wiadomość e-mail: "Zapisanie kopii odpowiedzi na wiadomość e-mail".

Monitorowanie agentów

Przed rozpoczęciem. Aby użytkownik mógł wykonać tę procedurę, musi być skonfigurowany w Oracle Contact On Demand jako "Przełożony".

Funkcji monitorowania można używać jako narzędzia treningowego, aby pomagać agentom jak najlepiej rozwiązywać problemy klientów. Monitorowany agent nie wie, że przełożony słucha jego komunikacji.

Jak monitorować rozmowę agenta

- 1 W sekcji "Narzędzia komunikacji", dostępnej na pasku czynności, kliknąć na łączu "Przełożony", a następnie "Obserwator".
- 2 W oknie "Monitorowanie agentów" wybrać nazwę agenta.
WSKAZÓWKA: Aby odnaleźć agenta na liście, można użyć funkcji "Szukaj" w odniesieniu do pola "Agent".
- 3 Wybrać odpowiedni formant monitorowania lub nagrywania bieżącej rozmowy:
 - **Nasłuch.** Przełożony słyszy rozmowę, ale ani klient, ani agent nie słyszy przełożonego.
 - **Szept.** Przełożony słyszy rozmowę i może udzielać wskazówek agentowi, ale klient nie słyszy przełożonego.
 - **Przejęcie.** Przełożony przejmuje prowadzenie rozmowy telefonicznej z klientem. Agent zostaje rozłączony i na jego ekranie pojawia się formularz "Czynności końcowe".
 - **Dołączenie.** Przełożony dołącza do rozmowy. Zarówno agent, jak i klient słyszą przełożonego.
 - **Nagrywanie/zatrzymanie nagrywania.** Rozmowa jest nagrywana. Po zatrzymaniu nagrywania plik wav jest przechowywany jako załącznik do tego działania w historii interakcji.
 - **Wylogowanie agenta.** Agent zostaje wylogowany z aplikacji. Ta opcja służy do wylogowywania agentów zdalnych, którzy opuścili swoją stację roboczą. W przypadku wybrania tej opcji pojawia się komunikat z pytaniem, czy kanał ma zostać rozłączony. Wybranie opcji "Tak" powoduje rozłączenie bieżącego połączenia telefonicznego agenta.

Jak wysłuchać nagranej rozmowy agenta

- 1 W sekcji "Narzędzia komunikacji", dostępnej na pasku czynności, kliknąć na łączu "Przełożony" i wybrać pozycję "Nagrania".
 Zostaną wyświetlone nagrania dokonane przez przełożonego podczas monitorowania agenta.
UWAGA: Nagrania dokonane przez agenta są dostępne w historii interakcji.
- 2 Wybrać nagranie w oknie "Nagrania".
WSKAZÓWKA: Aby odnaleźć nagranie na liście, należy wypełnić pola "Użytkownik", "Od" i "Do" i kliknąć na łączu "Wyszukaj". W celu wypełnienia pól "Od" i "Do" można również użyć ikon kalendarza.
- 3 Wybrać odpowiedni formant nagrywania dla bieżącego nagrania:
 - **Odtwórz.** Umożliwia odtworzenie wybranego nagrania.
 - **Zamknij.** Umożliwia zatrzymanie nagrania i zamknięcie okna "Nagrania".**WSKAZÓWKA:** Mając problemy z odsłuchiowaniem nagranych wiadomości, proszę rozważyć zmianę domyślnego odtwarzacza multimedialnego w używanym komputerze.

Strona "Lista działań komunikacyjnych" (Oracle Contact On Demand)

Na stronie "Lista działań" jest wyświetlany podzbiór lub lista interakcji wybranych na stronie startowej "Komunikacja". Korzystając ze strony "Lista działań", można od razu przejrzeć kilka interakcji. Można również wybrać jedną do sprawdzenia lub aktualizacji.

Jak wyświetlić stronę "Lista działań"

- 1 Kliknąć na karcie "Rozmowy", "Wiadomość głosowa" lub "E-mail".
- 2 W sekcji "Skrzynka odbiorcza" kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".

Zostanie wyświetlona strona "Lista działań" z listą wszystkich interakcji z klientami.

Można określić okres przez jaki bieżące i ukończone działania z profilu osobistego będą wyświetlane w skrzynce odbiorczej na stronie startowej "Komunikacja". Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Aktualizowanie swoich danych osobowych](#) (zob. "[Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych](#)" na stronie 724).

Za pomocą rozwijanego menu można także przełączyć się do innej listy. Lista rozwijana zawiera zarówno listy standardowe, dystrybuowane wraz z aplikacją, jak i listy niestandardowe, opracowane w firmie. Opis list standardowych jest dostępny w tabeli "Sekcja Lista operacji komunikacji" pod hasłem [Praca ze stroną startową "Komunikacja"](#) (na stronie 357).

UWAGA: Działania obejmują umówione spotkania, zadania i działania komunikacyjne. Nie można usunąć działań aplikacji Oracle Contact On Demand z karty "Komunikacja" ani ze stron "Kalendarz" i "Strona startowa".

W poniższej tabeli opisano, co można wykonywać za pomocą strony "Lista działań".

Aby to zrobić	Należy wykonać następujące kroki
Utworzyć listę filtrowaną	Kliknąć na łączu "Zarządzanie listami" na pasku tytułu, po czym wybrać opcję "Nowa lista". Zostanie otwarty kreator prowadzący przez proces tworzenia listy.
Utworzyć rekord zadania	Nacisnąć przycisk "Nowy" na pasku tytułu. Na stronie "Edycja zadania" wpisać wymagane informacje i zapisać rekord.
Wyszukiwanie działania	Kliknąć na nagłówek kolumny "Temat". Następnie kliknąć na literze z paska alfabetu. W przypadku działań zaczynających się liczbami, kliknąć na cyfrze od 0 do 9.
Wyświetlić inne strony listy	Aby przejść do następnej, poprzedniej, pierwszej lub ostatniej strony w ramach listy, należy użyć ikon nawigacji znajdujących się w górnej lub dolnej części strony listy.
Wyświetlić więcej lub mniej rekordów	Z rozwijanej listy "Liczba wyświetlanych rekordów" (znajdującej się na dole strony) wybrać liczbę rekordów wyświetlanych na stronie.
Wyświetlić inny podzbiór działań	Kliknąć na rozwijanej liście na pasku tytułu, po czym zmienić wybór. Lista zawiera wszystkie filtrowane listy dostępne dla bieżącego użytkownika.

Aby to zrobić	Należy wykonać następujące kroki
Wyświetlanie szczegółów działania	Kliknąć na temacie odpowiedniego działania. Zostanie otwarta strona szczegółów.
Wyświetlić wszystkie działania w swojej firmie	Kliknąć na rozwijanej liście na pasku tytułu, po czym wybrać odpowiednią opcję.

Pasek narzędzi aplikacji Oracle Contact On Demand

Oracle Contact On Demand dodaje dwie sekcje do paska czynności: "Narzędzia komunikacji" i "Formanty głosowe". W poniższej tabeli opisano opcje dostępne w tych dwóch obszarach (to, które są widoczne, zależy od uprawnień użytkownika).

Przycisk	Opis
Narzędzia komunikacji	
Dostępne/Niedostępne	Umożliwia użytkownikowi zmianę swojego statusu na "Dostępne" lub "Niedostępne" w zakresie odbierania połączeń telefonicznych.
Wybór numeru	Umożliwia nawiązanie telefonicznego połączenia wewnętrznego lub zewnętrznego.
Przełożony	Umożliwia przełożonym monitorowanie i rejestrowanie rozmów agenta oraz odsłuchiwanie nagrań agenta.
Preferencje użytkownika	Umożliwia zmianę telefonu, przez który są odbierane połączenia przychodzące, a także zmianę innych ustawień.
Statystyka	Udostępnia statystyki sesji. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Przeglądanie swoich statystyk (na stronie 375).
Formanty głosowe	
Odbierz	Przyjmuje połączenie zwrotne (używane podczas pracy w trybie odłożonej słuchawki).
Odrzuć	Odrzuca połączenie zwrotne lub połączenie przekierowane do bieżącego użytkownika.
Rozłącz	Kończy aktywne połączenie.
Wstrzymaj	Wstrzymuje bieżące połączenie, umożliwiając nawiązanie połączenia wychodzącego ze źródłem zewnętrznym. Aby powrócić do bieżącego połączenia, należy ten przycisk ponownie nacisnąć.
Przekieruj	Przekierowuje aktywne połączenie do innego agenta, grupy lub do źródła zewnętrznego.
Rejestruj	Rejestruje aktywne połączenie, które jest zapisywane w formie pliku WAV, którego zawartość można następnie odsłuchać za pomocą lokalnego odtwarzacza plików multimedialnych.

Pola działań komunikacyjnych (Oracle Contact On Demand)

Klikając na łączu "Edytuj" ze stron "Szczegóły rozmowy", "Szczegóły wiadomości głosowej" czy "Szczegóły wiadomości e-mail", otwiera się stronę z informacjami wyekstrahowanymi z formularza "Czynności końcowe" dla działania.

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji na listach rozwijanych. Z tego powodu informacje widoczne na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli. Nie wszystkie pola w aplikacji można edytować. Jeśli administrator firmy dostosuje typ rekordu "Działanie", tak aby wyświetlane były dodatkowe pola, zmiana ta uniemożliwi aplikacji Oracle CRM On Demand tworzenie rekordów "Działanie" dla nowych interakcji.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

UWAGA: Wszystkie czasy są wyrażane jako liczba sekund.

Pole	Opis
Działanie - informacje kluczowe	
Właściciel	Zob. "Właściciel" w Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 372).
Temat	Zob. "Temat" w Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 372).
Priorytet	Zob. "Priorytet" w Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 372).
Źródło	Zob. "Źródło" w Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 372).
Miejsce docelowe	Zob. "Miejsce docelowe" w Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 372).
Status	Zob. "Status" w Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 372).
Typ	Zob. "Typ" w Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 372).
Podtyp działania	Zob. "Podtyp działania" w Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 372).
Kod rozwiązania	Zob. "Kod rozwiązania" w Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 372).
Kluczowe statystyki	
Czas oczekiwania w kolejce	Czas (w sekundach) przebywania interakcji w kolejce, zanim interakcja zostanie przydzielona do agenta.

Pole	Opis
Godzina rozpoczęcia	Data i godzina przydzielenia komunikacji do agenta.
Godzina zakończenia	Data i godzina zakończenia komunikacji.
Łączny czas oczekiwania	Czas (w sekundach) wybierania opcji z menu przez osobę nawiązującą połączenie zsumowany z czasem oczekiwania w kolejce.
Przydzielona kolejka	Nazwa grupy, do której interakcja jest kierowana.
Czas IVR	Czas (w sekundach) wybierania opcji z menu przez klienta. W przypadku wiadomości e-mail ma wartość 0.
Czas interakcji	Czas (w sekundach) od chwili rozpoczęcia do chwili zakończenia.
Czas czynności końcowych	Czas (w sekundach) poświęcany przez agenta na czynności końcowe (przy otwartym formularzu "Czynności końcowe").
Czas obsługi	Suma czasu interakcji i czasu czynności końcowych
Czas oczekiwania w kolejce	Czas (w sekundach) oczekiwania osoby nawiązującej połączenie po wprowadzeniu informacji IVR.
Powiązane pozycje	Zob. "Powiązane pozycje" w Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 372).
Informacje dodatkowe	
Zmodyfikowane przez	Zob. "Zmodyfikowane przez" w Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 372).
Opis	Zob. "Opis" w Działania komunikacyjne — czynności końcowe (na stronie 372).

Strony szczegółów rozmowy, wiadomości poczty głosowej i wiadomości e-mail

Aby wyświetlić instrukcje, proszę kliknąć na temacie opisującym odpowiednie zadanie, które można wykonać z poziomu strony szczegółów rozmowy, wiadomości poczty głosowej lub wiadomości e-mail:

- [Wyświetlanie historii interakcji](#) (na stronie 376)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Załączanie plików i adresów URL do rekordów](#) (na stronie 114)

Administratorzy aplikacji Oracle Contact On Demand mogą tworzyć możliwe do dostosowania strony szczegółów wizyty, wiadomości poczty głosowej i wiadomości e-mail. Więcej informacji o układach stron znajduje się pod hasłem Dostosowywanie układów stron statycznych.

UWAGA: Aplikacja Oracle Contact On Demand umożliwia tworzenie układów stron dotyczących wizyt, wiadomości poczty głosowej i wiadomości e-mail. Dynamiczne układy stron nie są obsługiwane w aplikacji Oracle Contact On Demand.

Układ stron szczegółów wizyty, wiadomości poczty głosowej i wiadomości e-mail można modyfikować, tak aby były wyświetlane tylko zazwyczaj używane sekcje. Edycja układów stron pozwala przyspieszyć również ładowanie stron i wyeliminować nadmiar informacji.

Jak zmienić układ stron szczegółów rozmowy, wiadomości poczty głosowej lub wiadomości e-mail

- 1 Kliknąć na rozmowie, wiadomości poczty głosowej lub wiadomości e-mail, aby otworzyć odpowiednią stronę szczegółów.
- 2 Kliknąć na łączu "Edytuj układ" znajdującym się w prawej części strony szczegółów.
- 3 Za pomocą strzałek przenieść sekcje (zawartość) z kolumny "Dostępne informacje powiązane" do kolumny "Wyświetlane informacje powiązane".
- 4 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Można również zwinąć i rozwijać rzadko lub często używane sekcje. Jeśli sekcja jest używana rzadko, można ją na stałe zwinąć. Zwinięcie sekcji przyspiesza ponowne ładowanie strony. Można również używać funkcji edycji miejscowej do edytowania często używanych pól. Więcej informacji o edycji miejscowej jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Pola działań komunikacyjnych \(Oracle Contact On Demand\)](#) (na stronie 380)
- [Oracle Contact On Demand - informacje](#) (na stronie 352)

7

Zarządzanie relacjami z partnerami i wydanie High Tech

W aplikacji Oracle CRM On Demand istnieją następujące typy rekordów do zarządzania relacjami z partnerami (PRM):

- **Partnerzy.** Strony te służą do zarządzania informacjami o zewnętrznych firmach lub osobach kontaktowych w firmach, które sprzedają lub serwisują produkty należące do firmy użytkownika.
- **Programy partnerskie.** Strony te służą do śledzenia wymagań i korzyści związanych z firmami, które uczestniczą w programach partnerskich firmy użytkownika.
- **Wnioski.** Strony te służą do zarządzania wnioskami o partnerstwo składanych do firmy właściciela marki przez nowych lub istniejących partnerów.
- **Rejestracje transakcji.** Strony te służą do zarządzania rejestracjami transakcji pozwalającymi partnerom na żądanie od właściciela marki wyłącznych praw do możliwości.
- **Zlecenia MDF.** Strony te służą do zarządzania zleceniami dotyczącymi funduszy rozwoju rynku (MDF) na środki finansowe przydzielane przez dział sprzedaży lub marketingu producenta w celu ułatwienia partnerowi sprzedaży produktów lub promowania marki producenta.
- **Zlecenia specjalnej kalkulacji cen.** Strony te służą do zarządzania zleceniami specjalnej kalkulacji cen pochodzącymi od partnerów i dotyczącymi korekty ceny produktu.
- **Fundusze.** Strony te służą do zarządzania wnioskami o fundusze, uznaniami i zatwierdzeniami.
- **Szkolenia i certyfikacje.** Strony te służą do tworzenia świadomości w społeczności partnerów o kursach szkoleniowych i programach oferowanych do produktów i usług firmy właściciela marki. Szkolenia i certyfikacje pomagają również śledzić umiejętności i kompetencje firm partnerskich i ich pracowników. Typy rekordów szkoleń i certyfikacji to:
 - Kursy
 - Egzaminy
 - Certyfikacje
 - Akredytacje

Uwaga: Wszystkie wymienione typy rekordów są dostępne wyłącznie w aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Typ rekordu "Fundusze" jest również dostępny w wydaniu Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Zarządzanie PRM i wydanie High Tech

Więcej informacji o zarządzaniu modulem zarządzania relacjami z partnerami (Partner Relationship Management, PRM) i jego konfiguracji znajduje się w podręczniku *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

Partnerzy

Strony partnerów umożliwiają śledzenie firm partnerskich i ich pracowników, tworzenie podmiotów partnerskich w aplikacji Oracle CRM On Demand do obsługi użytkowników partnera, a także ustawienie odpowiednich poziomów dostępu do aplikacji Oracle CRM On Demand i widoczności danych dla każdego podmiotu partnerskiego.

Partnerzy — informacje podstawowe

Karta "Partner" odpowiada dowolnej firmie zewnętrznej, która sprzedaje lub serwisuje produkty należące do właściciela marki.

Strony partnerów w aplikacji Oracle CRM On Demand umożliwiają definiowanie informacji biznesowych o partnerze, a także informacji o partnerstwie właściciela marki i partnera. Przykładowe informacje w profilu partnera to: nazwa firmy, adres, numery telefonów i faksu, strona internetowa, przychód roczny, liczba pracowników, rynek, branża, opis działalności itp.

Podmioty partnerskie — informacje podstawowe

Podmiot partnerski typu PRM, znany także jako zarządzany podmiot partnerski, to partner, który ma użytkowników w aplikacji Oracle CRM On Demand. Niezarządzany podmiot partnerski nie ma użytkowników w aplikacji Oracle CRM On Demand. Podmiot partnerski typu PRM jest widoczny zarówno na karcie podmiotu, jak i na karcie partnera i ma następujące atrybuty:

- Jest to podmiot o typie podmiotu ustawionym na wartość "Partner".
- Wartość znacznika partnera zarządzanego jest ustawiona na "T".
- Status organizacji partnerskiej jest ustawiony na wartość "Aktywna".

Dla organizacji będących zarówno podmiotami, do których przedstawiciele handlowi adresują sprzedaż, jak i partnerami typu PRM, użytkownik musi utworzyć dwa rekordy: rekord podmiotu i rekord partnera.

Typ rekordu partnera jest podklasą typu rekordu podmiotu, dlatego niestandardowe pola dodane do typu rekordu podmiotu pojawiają się również dla typu rekordu partnera. Nie działa to jednak w drugim kierunku — niestandardowe pola dodane do typu rekordu partnera nie są dostępne w przypadku typu rekordu podmiotu.

Ogólnie atrybuty specyficzne dla partnera powinny znajdować się na karcie "Partnerzy", a atrybuty specyficzne dla podmiotu, ale nie dotyczące partnera, na karcie "Podmioty". W pewnych sytuacjach atrybut specyficzny dla partnera może być przydatny na karcie "Podmioty". W takim przypadku należy dodać niestandardowe atrybuty do typu rekordu podmiotu, a automatycznie staną się one elementami typu rekordu partnera.

Podczas wyświetlania podmiotu partnerskiego na karcie "Podmioty", w polu "Typ podmiotu" widoczna jest wartość "Partner". Natomiast podczas wyświetlania podmiotu partnerskiego na karcie "Partnerzy", pole "Typ podmiotu" nie jest wyświetlane, ponieważ jedyną wartością dla podmiotu partnerskiego jest "Partner".

UWAGA: Jeśli dla organizacji partnerskiej ustawiono status "Aktywna", to dla podmiotu partnerskiego musi być ustawiony typ podmiotu "Partner".

Praca ze stroną startową "Partnerzy"

Strona startowa "Partnerzy" jest punktem początkowym zarządzania partnerami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Partnerzy". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie podmiotu partnerskiego

Podmiot partnerski można utworzyć, klikając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowani partnerzy". Więcej informacji o tworzeniu partnerów znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola partnera](#) (na stronie 389).

WSKAZÓWKA: Hierarchię partnerów, np. gdy jedna firma jest jednostką zależną innej, można określić, wybierając podmioty nadrzędne. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Określanie podmiotów nadrzędnych](#) (na stronie 216).

Praca z listami partnerów

W sekcji "Listy partnerów" wyświetlana jest pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dotyczące partnerów.

Lista partnerów	Opis
Wszyscy partnerzy	Filtruje wszystkich partnerów, którzy są widoczni dla użytkownika, niezależnie od właściciela.
Moi partnerzy	Partnerzy z nazwą użytkownika w polu właściciela.
Ostatnio utworzeni partnerzy	Wszyscy partnerzy, posortowani według daty utworzenia.
Ostatnio zmodyfikowani partnerzy	Wszyscy partnerzy, posortowani według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych partnerów

Partnerzy ostatnio zmodyfikowani przez użytkownika wyświetlani są w sekcji "Ostatnio zmodyfikowani partnerzy".

Aby rozwinąć listę, należy kliknąć łącze "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Partnerzy"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Partnerzy" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Wszyscy aktywni partnerzy
- Wszyscy nieaktywni partnerzy
- Ostatnio utworzeni partnerzy
- Ostatnio zmodyfikowani partnerzy
- Jedna lub więcej sekcji raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Partnerzy" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Partnerzy"

- 1 Na stronie startowej "Partnerzy" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Partnerzy" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie podmiotami partnerskimi

Zarządzać podmiotami partnerskimi można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Aktywowanie i dezaktywowanie podmiotów partnerskich](#) (na stronie 387)
- [Wyszukiwanie podmiotów partnerskich](#) (na stronie 388)
- [Kasowanie podmiotów partnerskich](#) (na stronie 388)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)
- [Śledzenie partnerów i konkurentów podmiotów](#) (na stronie 222)
- [Śledzenie relacji między podmiotami](#) (na stronie 218)

- Dodawanie uwag (na stronie 106)
- Załączanie plików i adresów URL do rekordów (na stronie 114)

UWAGA: Po utworzeniu podmiotu partnerskiego i skonfigurowaniu mu statusu "Aktywny", automatycznie tworzony jest rejestr o nazwie "Rejestr partnera <Nazwa partnera>". Po utworzeniu podmiotu partnerskiego i zdefiniowaniu organizacji partnerskiej dla tego podmiotu jest on dodawany do odpowiadającego mu rejestru. W przypadku dezaktywacji podmiotu partnerskiego dezaktywowany jest również podmiot w odpowiadającym mu rejestrze. Jeśli zmianie ulegnie organizacja partnerska użytkownika, podmiot partnerski zostanie usunięty z rejestru powiązanego ze starą organizacją partnerską i dodany do rejestru właściwego partnera w celu powiązania z nową organizacją partnerską.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośrednio.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Aktywowanie i dezaktywowanie podmiotów partnerskich

Jeśli partnerstwo zostało zawieszone lub zakończone, można dezaktywować ten podmiot partnerski. Dezaktywując podmiot partnerski, można pozostawić je w aplikacji Oracle CRM On Demand, aby móc je ewentualnie aktywować później.

Jak aktywować lub dezaktywować podmiot partnerski

- 1 Przejść do strony "Edycja partnera".
- 2 Z listy statusów organizacji partnera wybrać pozycję "Aktywne", aby aktywować podmiot partnerski, lub "Nieaktywne", aby dezaktywować podmiot partnerski.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Dezaktywowanie podmiotu partnerskiego nie umożliwia zmiany wartości "Typ podmiotu" na karcie "Podmioty" ani skasowania podmiotu na karcie "Podmioty". Jeśli podmiot jest aktywny, nie można go skasować ani zmienić jego wartości "Typ podmiotu" na karcie "Podmioty".

Przekształcanie podmiotów w podmioty partnerskie

Jeżeli użytkownik ma odpowiednie uprawnienia dostępu, może w aplikacji Oracle CRM On Demand przekształcać podmioty w podmioty partnerskie.

Przed rozpoczęciem. Administrator firmy musi wcześniej dodać do strony szczegółów pole wyboru "Partner zarządzany".

Jak przekształcić podmiot w podmiot partnerski

- 1 Na liście podmiotów wybrać podmiot, który ma być przekształcony w podmiot partnerski.
- 2 Na stronie "Szczegóły podmiotu" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie "Podmiot - edycja" zmienić typ podmiotu na "Partner".
- 4 Zaznaczyć pole wyboru "Partner zarządzany" i nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Jeżeli typ rekordu "Partner" jest ustawiony w trybie użytkownika w odniesieniu do własności rekordu, po ukończeniu tego zadania w polu właściciela automatycznie pojawia się nazwa użytkownika dokonującego przekształcenia, a do zespołu właściciela ds. partnera zostaje dodany nowy partner.

Jak zapewnić, aby podmiot partnerski nie mógł zostać ponownie przekształcony w zwykły podmiot

- 1 Przejść do listy partnerów na zakładce "Partner" i wybrać podmiot partnerski.
- 2 Na stronie "Partner - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie "Partner - edycja" zmienić status organizacji partnerskiej na wartość "Aktywny".
Po zmianie statusu na "Aktywny" podmiot partnerski nie może zostać zmieniony na zwykły podmiot.

Wyszukiwanie podmiotów partnerskich

Podmioty partnerskie można wyszukiwać przy użyciu funkcji "Wyszukiwanie zaawansowane" na pasku czynności. Trzeba określić następujące kryteria wyszukiwania:

- Pole jest ustawione na "Typ podmiotu"
- Warunek jest ustawiony na "Jest równe"
- Wartość filtra jest ustawiona na "Partner"

Aby wyszukać podmioty partnerskie PRM (zarządzane podmioty partnerskie), należy określić w poprzedniej liście kryteria wyszukiwania i ustawić następujące kryteria wyszukiwania:

- Pole ma ustawiony znacznik "Partner zarządzany".
- Warunek jest ustawiony na "Jest równe".
- Wartość filtra jest ustawiona na "T".

Więcej informacji o wyszukiwaniu rekordów można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

Kasowanie podmiotów partnerskich

Ponieważ podmioty partnerskie mogą być używane jako podmioty, można je powiązać z możliwościami i innymi rekordami. Skasowanie podmiotu partnerskiego może spowodować błędy wynikające z tych powiązań.

Ponieważ podmioty mogą być używane jako podmioty partnerskie, skasowanie podmiotu typu "Partner" z karty "Podmioty" może spowodować błędy. Z tego powodu nie można kasować podmiotów partnerskich z karty "Partnerzy". Można tylko dezaktywować podmioty partnerskie. Jeśli podmiot nie jest używany do innych celów, to można kasować nieaktywny podmiot partnerski z karty "Podmioty".

Podczas kasowania podmiotu typu partner z karty "Podmioty" Oracle CRM On Demand sprawdza, czy organizacja partnerska ma status "Nieaktywna", co uniemożliwia skasowanie rekordu aktywnego podmiotu. Więcej informacji o kasowaniu i przywracaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Kasowanie i przywracanie rekordów](#) (na stronie 121)

Pola partnera

Strona "Partner - edycja" umożliwia dodanie partnera lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego partnera. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla partnera.

WSKAZÓWK: Informacje dotyczące partnera można także edytować na stronach "Lista partnerów" i "Szczegóły partnera". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Partner - informacje kluczowe	
Nazwa partnera	Nazwa partnera. Aby uniknąć powstawania zduplikowanych rekordów, należy przestrzegać obowiązującej w firmie konwencji nadawania nazw, zwłaszcza w zakresie stosowania skrótów, używania wielkich liter itd.
Główny typ partnera	Pozwala wybrać typ partnera, który będzie używany jako podstawowy w przypadku tego podmiotu partnerskiego.
Lokalizacja	Typ obiektu wykorzystywanego w tym miejscu przez partnera, na przykład "Centrala".
Status organizacji partnera	Sygnalizuje, czy podmiot partnerski jest aktywny czy nieaktywny.
Podmiot nadrzędny	Przedsiębiorstwo, którego firmą zależną jest dany partner.
Główny nr telefonu	Główny numer telefonu, używany do skontaktowania się z partnerem.
Główny nr faksu	Główny numer faksu partnera.
Serwis	Adres URL internetowego serwisu partnera.

Pole	Opis
internetowy	
Cennik	Cennik, z którym podmiot nadrzędny jest powiązany. Zazwyczaj w tym cenniku jest przechowywany koszt zakupu dotyczący partnera.
Informacje dodatkowe	
Adresy płatnika i odbiorcy	<p>Wybór kraju decyduje o etykietach pozostałych pól adresowych, zgodnie z konwencją adresową w danym kraju. W celu wyświetlenia nazw pól może nastąpić odświeżenie strony.</p> <p>UWAGA: Jeżeli w firmie zostaną skonfigurowane współużytkowane adresy, adresy fakturowania i wysyłki będą tylko do odczytu, a pola adresu ulegną zmianie tak, aby spełniać wymagania dotyczące adresów współużytkowanych. Więcej informacji na temat adresów współużytkowanych można znaleźć pod hasłem Adresy.</p>
Właściciel	<p>Alias właściciela rekordu partnera.</p> <p>Zwykle właściciel rekordu może go zaktualizować, przekazać rekord innemu właścicielowi oraz skasować go. Jednak administrator firmy może zmienić poziomy dostępu, ograniczając lub rozszerzając prawa dostępu użytkownika. Aby zmienić przydział własności rekordu partnera, użytkownik musi mieć ustawiony poziom dostępu "Odczyt/edycja" w odniesieniu do rekordu.</p> <p>Wartość w polu "Właściciel" ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika.</p> <p>Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 39).</p>
Zarządzający kontaktami z partnerami	Zarządzający kontaktami z partnerami jest odpowiedzialny za utrzymywanie relacji między partnerami a firmą będącą właścicielem marki. Zarządzający kontaktami z partnerami stanowi dla partnera główną osobę kontaktową.
Liczba aktywnych użytkowników	Jest to pole obliczane, które określa bieżącą liczbę aktywnych użytkowników aplikacji Oracle CRM On Demand w odniesieniu do partnera.
Maksymalna liczba użytkowników	Maksymalna liczba użytkowników, jaką może mieć organizacja partnera. Partner nie może mieć większej liczby użytkowników niż zdefiniowana w tym polu.
Pozostała liczba dostępnych użytkowników	Jest to pole obliczane, którego wartość równa jest różnicy pomiędzy wartościami w polach "Maksymalna liczba użytkowników" a "Bieżąca liczba aktywnych użytkowników". Jeśli wartość w tym polu wynosi 0 (zero), dodanie kolejnych użytkowników aplikacji Oracle CRM On Demand jest niemożliwe.
Opis	Dodatkowe informacje o partnerze. W przypadku tego pola limit wynosi 2000 znaków.

Programy partnerskie

Stron programów partnerskich można używać do wykonywania następujących zadań:

- Zarządzanie różnymi typami i poziomami programów partnerskich.
- Określanie różnych typów partnerów.
- Administrowanie członkostwami w programach partnerskich.

Program partnerski określa wymagania i korzyści dotyczące partnera, będącego członkiem tego programu. Programy partnerskie służą do pozyskiwania partnerów przez firmę będącą właścicielem marki.

Praca ze stroną startową "Programy partnerskie"

Strona startowa "Programy partnerskie" jest punktem początkowym zarządzania programami partnerskimi.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Programy partnerskie". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie programu partnerskiego

Program partnerski można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane programy partnerskie". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (zob. "[Tworzenie programów partnerskich](#)" na stronie 393) i [Pola programu partnerskiego](#) (na stronie 397).

Praca z listami programów partnerskich

W sekcji "Listy programów partnerskich" jest wyświetlana pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Użytkownik i kierownicy użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe związane z programami partnerskimi.

Lista programów partnerskich	Opis
Ostatnio utworzone programy partnerskie	Filtruje wszystkie programy partnerskie, posortowane według daty utworzenia.
Ostatnio zmodyfikowane programy partnerskie	Filtruje wszystkie programy partnerskie, posortowane według daty modyfikacji.
Wszystkie programy partnerskie	Ta lista nie jest filtrowana. Wyświetlane są na niej

Lista programów partnerskich	Opis
	wszystkie programy partnerskie widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest właścicielem programu.
Moje programy partnerskie	Filtruje programy partnerskie według nazwy użytkownika w polu "Właściciel"
Moje ostatnio utworzone programy partnerskie	Filtruje programy partnerskie według nazwy użytkownika w polu "Właściciel", posortowane według daty utworzenia.
Moje ostatnio zmodyfikowane programy partnerskie	Filtruje programy partnerskie według nazwy użytkownika w polu "Właściciel", posortowane według daty modyfikacji.
Wszystkie nieaktywne programy partnerskie	Filtruje wszystkie programy partnerskie o statusie "Nieaktywny".
Wszystkie aktywne programy partnerskie	Filtruje wszystkie programy partnerskie o statusie "Aktywny".

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych programów partnerskich

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane programy partnerskie" są pokazywane programy partnerskie ostatnio zmodyfikowane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy kliknąć łącze "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Programy partnerskie"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Programy partnerskie" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Wszystkie aktywne programy partnerskie
- Wszystkie nieaktywne programy partnerskie
- Ostatnio utworzone programy partnerskie
- Ostatnio zmodyfikowane programy partnerskie
- Moje ostatnio utworzone programy partnerskie
- Moje ostatnio zmodyfikowane programy partnerskie

- Jedna lub więcej sekcji raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Programy partnerskie" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Programy partnerskie"

- 1 Na stronie startowej "Programy partnerskie" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Programy partnerskie" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie programami partnerskimi

Zarządzać programami partnerskimi można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Tworzenie programów partnerskich](#) (na stronie 393)
- [Zarządzanie członkostwem w programach partnerskich](#) (na stronie 394)
- [Kasowanie programów partnerskich](#) (na stronie 396)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)
- [Praca z załącznikami](#) (na stronie 111)
- [Śledzenie partnerów i konkurentów podmiotów](#) (na stronie 222)
- [Śledzenie relacji między podmiotami](#) (na stronie 218)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tworzenie programów partnerskich

Z poziomu aplikacji Oracle CRM On Demand można utworzyć program partnerski, wprowadzając odpowiednie informacje w formularzu. Formularz ten można wywołać z różnych obszarów aplikacji w zależności od tego, nad czym użytkownik pracuje i jakie zadania chce wykonywać.

Jak utworzyć program partnerski

- 1 Na stronie "Program partnerski - lista" nacisnąć przycisk "Nowy Program partnerski".
Zostanie wyświetlona strona "Program partnerski - edycja".
- 2 W polu "Nazwa programu partnerskiego" wpisać nazwę tworzonego programu partnerskiego.
WSKAZÓWKA: Każda nazwa programu partnerskiego musi być unikatowa.
- 3 W polu "Status" wybrać status programu partnerskiego.
- 4 Zaktualizować pozostałe pola na stronie "Program partnerski - edycja" zgodnie z potrzebami.
Informacje dotyczące poszczególnych pól są dostępne pod hasłem [Pola programu partnerskiego](#) (na stronie 397).
- 5 Zapisać program partnerski.

Zarządzanie członkostwem w programach partnerskich

Na stronach "Program partnerski - nowy" i "Program partnerski - edycja" członkostwa w programie można wykonywać następujące zadania administracyjne:

- [Tworzenie członkostwa w programach partnerskich](#) (na stronie 394)
- [Zmienianie statusu członkostwa w programie partnerskim](#) (na stronie 395)
- [Kasowanie członkostwa w programach partnerskich](#) (na stronie 395)
- [Dołączanie plików i adresów URL do rekordów](#) (zob. "[Załączanie plików i adresów URL do rekordów](#)" na stronie 114)

Tworzenie członkostwa w programach partnerskich

Po zatwierdzeniu wniosku partnera o członkostwo w programie partnerskim partner ten zostaje członkiem programu partnerskiego.

Jak utworzyć członkostwo w programie partnerskim

- 1 Na stronie "Program partnerski - szczegóły" wybranego programu partnerskiego nacisnąć przycisk "Nowy" na pasku "Członkostwa w programie".
Zostanie wyświetlona strona "Członkostwo w programie - nowy".
- 2 W polu "Nazwa Partnera" wybrać nazwę partnera, który ma zostać dodany do programu partnerskiego.
- 3 Wypełnić pozostałe pola na stronie "Członkostwo w programie - nowy" zgodnie z potrzebami.
Więcej informacji dotyczących tych pól jest dostępnych pod hasłem [Pola członkostwa w programie](#) (na stronie 395).

UWAGA: Stan pola wyboru "Aktywne" i wartość pola "Status" muszą być wzajemnie zsynchronizowane. Jeśli na przykład status członkostwa jest ustawiony jako "Bieżące", pole wyboru "Aktywne" musi być zaznaczone.

- 4 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zmienianie statusu członkostwa w programie partnerskim

Jeśli partner został dopuszczony do udziału w programie partnerskim i został utworzony nowy rekord członkostwa tego programu partnerskiego, do tego rekordu członkostwa domyślnie jest przypisywany status "Bieżące".

Status członkostwa w programie partnerskim można zmienić na dowolną z następujących wartości:

- Wygasłe
- Zakończone

UWAGA: Stan pola wyboru "Aktywne" i wartość pola "Status" muszą być wzajemnie zsynchronizowane. Jeśli na przykład status członkostwa jest ustawiony jako "Wygasłe" lub "Zakończone", pole wyboru "Aktywne" nie może być zaznaczone.

Jak zmienić status członkostwa w programie partnerskim

- 1 Na stronie "Program partnerski - szczegóły" kliknąć na łączu "Edytuj" członkostwa w programie partnerskim, którego status ma zostać zmieniony.
- 2 Na stronie "Członkostwo w programie - edycja" wybrać odpowiednią wartość z listy rozwijanej "Status".
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Kasowanie członkostwa w programach partnerskich

Jeśli członkostwo w programie zostało utworzone omyłkowo lub wymagane jest jego skasowanie, można to zrobić na stronie "Program partnerski - szczegóły".

UWAGA: Programu partnerskiego nie można skasować, jeśli jako jego status jest ustawiona wartość "Bieżące".

Jak zmienić członkostwo w programie partnerskim

- 1 W sekcji "Członkostwa w programie" na stronie "Program partnerski - szczegóły" nacisnąć przycisk "Skasuj" dotyczący członkostwa w programie partnerskim, które ma zostać usunięte.
Zostanie wyświetlone pole komunikatu z pytaniem, czy zaznaczone członkostwo na pewno ma zostać skasowane.
- 2 Nacisnąć przycisk OK.
Zaznaczone członkostwo zostanie skasowane.

Pola członkostwa w programie

Strony "Program partnerski - nowy" i "Program partnerski - edycja" umożliwiają dodanie programu partnerskiego lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego programu partnerskiego. Za pomocą strony "Program partnerski - edycja" można także tworzyć nowych uczestników programu partnerskiego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla programu partnerskiego.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól ze stron członkostwa w programie.

Pole	Opis
Członkostwo w programie - informacje kluczowe	
Program partnerski	Program partnerski, do którego jest dodawany uczestnik.
Typ partnera	Typ partnera (np. odsprzedawca, partner w rozwiązaniu, dystrybutor itd.), dla którego ten program partnerski jest tworzony.
Nazwa partnera	Nazwa partnera dodawanego do programu partnerskiego.
Poziom programu	Poziom, na którym partner przyłączył się do programu.
Aktywne	Sygnalizuje, czy członkostwo w programie partnerskim jest aktywne.
Nr ID	Numer identyfikacyjny członkostwa przydzielany przez Oracle CRM On Demand.
Status	Status członkostwa. Na przykład: Bieżące, Zakończone, Wygasłe, Odnowione.
Data rozpoczęcia	Data rozpoczęcia członkostwa w programie partnerskim. Domyślnie w polu tym jest wyświetlana bieżąca data i godzina. Datę tę można zmienić za pomocą formantów kalendarza.
Data zakończenia	Data zaplanowanego zakończenia członkostwa w programie partnerskim. Datę tę można zmienić za pomocą formantów kalendarza.

Kasowanie programów partnerskich

Program partnerski można skasować z poziomu strony "Program partnerski - szczegół".

UWAGA: Programu partnerskiego nie można skasować, jeśli jego status jest ustawiony jako "Aktywne".

Jak skasować program partnerski

- 1 Na stronie "Program partnerski - szczegół" nacisnąć przycisk "Skasuj" dotyczący programu partnerskiego, który ma zostać usunięty.

Zostanie wyświetlone pole komunikatu z pytaniem, czy zaznaczony program partnerski na pewno ma zostać skasowany.

2 Nacisnąć przycisk OK.

Program partnerski zostanie skasowany.

Pola programu partnerskiego

Strona "Program partnerski - edycja" umożliwia dodanie programu partnerskiego lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego programu partnerskiego. Za pomocą tej strony można także tworzyć nowych uczestników programu partnerskiego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla programu partnerskiego.

WSKAZÓWKA: Programy partnerskie można także edytować na stronach "Lista programów partnerskich" i "Szczegóły programu partnerskiego". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Administratorzy mogą także nadawać partnerom prawo dostępu do pól szczegółów, tak aby partnerzy mogli aktualizować informacje.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Program partnerski - informacje kluczowe	
Nazwa programu partnerskiego	Nazwa programu partnerskiego. Aby uniknąć powstawania zduplikowanych rekordów, należy przestrzegać obowiązującej w firmie konwencji nadawania nazw, zwłaszcza w zakresie stosowania skrótów, używania wielkich liter itd.
Status	Sygnalizuje, czy program partnerski jest aktywny, nieaktywny czy w toku.
Data rozpoczęcia	Data rozpoczęcia programu partnerskiego. Domyślnie w polu tym jest wyświetlana bieżąca data i godzina. Datę tę można zmienić za pomocą formantów kalendarza.
Data zakończenia	Data zaplanowanego zakończenia programu partnerskiego. Datę tę można zmienić za pomocą formantów kalendarza.
Typ partnera	Typ partnera (np. odsprzedawca, partner w rozwiązaniu, dystrybutor itd.), dla którego ten program partnerski jest tworzony.
Typ programu	Typ tworzonego programu, na przykład "Rejestracja transakcji".
Dozwolone fundusze marketingowe	<p>Zezwolenie na korzystanie z funduszy MDF (Market Development Funds). Fundusze MDF są to finansowe fundusze przydzielane partnerowi przez dział sprzedaży lub marketingu producenta w celu ułatwienia sprzedaży produktów lub promowania marki producenta.</p> <p>Jeśli pole wyboru "Dozwolone fundusze MDF" zostanie zaznaczone, każdy partner uczestniczący w tym programie partnerskim będzie upoważniony do korzystania z</p>

Pole	Opis
	funduszy MDF.
Dozwolona specjalna kalkulacja cen	<p>Zezwolenie na stosowanie specjalnej kalkulacji cen. Umożliwia partnerom występowanie o specjalną cenę sprzedawanego produktu (lub grupy produktów). Cena ta jest zazwyczaj ustalana na takim poziomie, aby partner był konkurencyjny na rynku lub uzyskiwał określoną marżę zysku.</p> <p>Jeśli pole wyboru "Dozwolona specjalna kalkulacja cen" zostanie zaznaczone, każdy partner uczestniczący w tym programie partnerskim będzie upoważniony do korzystania ze specjalnej kalkulacji cen.</p>
Dozwolona rejestracja transakcji	Jeśli pole wyboru "Dozwolona rejestracja transakcji" zostanie zaznaczone, każdy partner uczestniczący w tym programie partnerskim będzie upoważniony do rejestracji transakcji.
Opis	Dodatkowe informacje o programie partnerskim. W przypadku tego pola limit wynosi 2000 znaków.
Informacje dodatkowe	
Imię i nazwisko właściciela	<p>Właściciel rekordu programu partnerskiego.</p> <p>Zwykle właściciel rekordu może go zaktualizować, przekazać rekord innemu właścicielowi oraz skasować go. Jednak administrator firmy może zmienić poziomy dostępu, ograniczając lub rozszerzając prawa dostępu użytkownika. Aby zmienić przydział własności rekordu programu partnerskiego, użytkownik musi mieć ustawiony poziom dostępu "Odczyt/edycja" w odniesieniu do rekordu.</p> <p>Wartość w polu "Właściciel" ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika.</p> <p>Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 39).</p>

Wnioski

Wniosek to narzędzie umożliwiające nowemu lub istniejącemu partnerowi wystąpienie z wnioskiem o partnerstwo do właściciela marki, który następnie przegląda, zatwierdza lub odrzuca wniosek. Można wypełnić wniosek danymi z portalu właściciela marki. Wniosek partnera pozwala właścicielowi marki na sprawne przejrzanie, odrzucenie i zatwierdzenie wniosku. Właściciel marki może również mieć dostęp do informacji zawartych we wniosku podczas pracy w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Praca ze stroną startową "Wnioski"

Strona startowa "Wnioski" stanowi punkt wyjścia do zarządzania wnioskami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Wnioski". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie wniosku

Wniosek można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane wnioski". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola wniosków](#) (na stronie 405).

Użytkownik może wykorzystać usługi internetowe, aby wypełnić wnioski z portalu partnera. Może też użyć narzędzia importu w aplikacji Oracle CRM On Demand, aby zaimportować wnioski. Więcej informacji o importowaniu wniosków znajduje się pod hasłem [Importowanie wniosków](#) (na stronie 405).

Praca z listami wniosków

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla wniosków.

Lista wniosków	Opis
Wszystkie wnioski	Na tej liście są wyświetlane wszystkie rekordy widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest właścicielem listy. Nie filtruje ona wniosków.
Wszystkie przesłane wnioski	Filtruje wnioski o statusie "Przesłane".
Wszystkie odrzucone wnioski	Filtruje wnioski o statusie "Odrzucone".
Wszystkie zatwierdzone wnioski	Filtruje wnioski o statusie "Zatwierdzone".
Moje wnioski	Filtruje wnioski zawierające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika.
Wszystkie ostatnio utworzone wnioski	Filtruje wnioski posortowane według daty utworzenia.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie sekcji "Moje ostatnio zmodyfikowane wnioski"

W sekcji "Moje ostatnio zmodyfikowane wnioski" są pokazywane wnioski, których właścicielem jest bieżący użytkownik i które były ostatnio modyfikowane. Aby rozwinąć listę, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Wnioski"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Wnioski" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Listy wniosków
- Wszystkie wnioski
- Wszystkie odrzucone wnioski
- Wszystkie zatwierdzone wnioski
- Wszystkie przesłane wnioski
- Moje wnioski
- Wszystkie ostatnio utworzone wnioski
- Co najmniej jedną sekcję raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje, takie jak "Raport analityczny dotyczący wniosków", do wyświetlania na stronie startowej "Wnioski" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Wnioski"

- 1 Na stronie startowej "Wnioski" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Wnioski" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie wnioskami

Zarządzać wnioskami można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Tworzenie wniosków](#) (na stronie 401)
- [Przesyłanie wniosków do zatwierdzenia](#) (na stronie 401)
- [Przeglądanie wniosków](#) (na stronie 402)
- [Odrzucanie wniosków](#) (na stronie 403)
- [Wycofywanie wniosków](#) (na stronie 404)
- [Anulowanie wniosków](#) (na stronie 404)
- [Kasowanie wniosków](#) (na stronie 404)
- [Importowanie wniosków](#) (na stronie 405)

■ Pola wniosków (na stronie 405)

Dodatkowe procedury, odnoszące się do wszystkich rekordów, są dostępne pod hasłem [Praca z rekordami](#) (na stronie 38).

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)
- [Praca z załącznikami](#) (na stronie 111)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tworzenie wniosków

Można utworzyć wniosek z poziomu aplikacji Oracle CRM On Demand, wprowadzając informacje do formularza.

Jak utworzyć wniosek

- 1 Na stronie "Lista wniosków" nacisnąć przycisk "Nowy".
- 2 W polu "Nazwa wniosku" wpisać nazwę tworzonego wniosku.
WSKAZÓWKA: Każda nazwa wniosku musi być unikatowa.
- 3 W sekcji "Wniosek przesłany przez" w odpowiednich polach wpisać imię i nazwisko.
- 4 Zaktualizować pozostałe pola na stronie "Wniosek - edycja" zgodnie z potrzebami.
Informacje dotyczące poszczególnych pól są dostępne pod hasłem [Pola wniosku](#) (zob. "Pola wniosków" na stronie 405).
- 5 Zapisać wniosek.

Przesyłanie wniosków do zatwierdzenia

Aplikacja partnera pozwala właścicielowi marki przeglądać, odrzucać i zatwierdzać wnioski.

Przed rozpoczęciem. Na początku należy utworzyć wniosek. Więcej informacji o tworzeniu wniosków znajduje się pod hasłem [Tworzenie wniosków](#) (na stronie 401). Należy również utworzyć regułę procesu Workflow, która będzie przydzielać odpowiedniego użytkownika do zatwierdzania wniosków. Więcej informacji o tworzeniu reguł procesu Workflow znajduje się pod hasłem [Tworzenie reguł procesu Workflow](#).

Jak przesłać wniosek do zatwierdzenia

- 1 W sekcji "Wszystkie wnioski" na stronie startowej "Wnioski" wybrać wniosek, który będzie przesyłany do zatwierdzenia.

Więcej informacji o wybieraniu wniosku znajduje się pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie "Szczegóły wniosków" nacisnąć przycisk "Edytuj".

- 3 Na stronie edycji wniosków w polu "Status przesłania" wybrać wartość "Przesłane". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie pola "Status przesłania" na wartość "Przesłane" i zapisaniu rekordu podejmowane są następujące działania:

- Status zatwierdzenia jest ustawiany na wartość "Oczekujące na zatwierdzenie".
- Następuje automatyczne ustawienie daty przesłania na bieżącą datę i godzinę.
- Rozpoczyna się proces zatwierdzania wniosku. Następuje ustawienie przez regułę procesu Workflow wartości pola wniosku "Osoba zatwierdzająca" na odpowiedniego użytkownika.
- Do zespołu zajmującego się wnioskiem dodawana jest osoba zatwierdzająca, jeśli nie została jeszcze dodana.
- Następuje wysłanie powiadomienia e-mail przez regułę procesu Workflow, jeśli reguła została skonfigurowana do wysyłania wiadomości e-mail.

Przeglądanie wniosków

Właściciel marki musi rekrutować do programów partnerskich odpowiednich partnerów. W przypadku gdy potencjalni partnerzy wnioskują o partnerstwo lub istniejący partnerzy wnioskują o dodatkowe członkostwa w programie, właściciel marki może przeglądać wnioski w aplikacji Oracle CRM On Demand. Właściciel marki ma możliwość ich zatwierdzania bądź odrzucania.

Jak przejrzeć wniosek

- 1 Na stronie "Lista wniosków" kliknąć na nazwie wniosku, który ma być przeglądany.
- 2 Na stronie "Szczegóły wniosku" przejrzeć odpowiednie pola.
- 3 Aby dokonać zmian takich jak zatwierdzenie lub odrzucenie wniosku, nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 4 Na stronie "Wniosek - edycja" dokonać koniecznych zmian we wniosku, a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zatwierdzanie wniosków

Właściciele marki mogą używać aplikacji Oracle CRM On Demand do zatwierdzania wniosków.

UWAGA: Można zatwierdzać jedynie wnioski partnera, dla których ma się status bieżącej osoby zatwierdzającej.

Jak zatwierdzić wniosek partnera

- 1 Na stronie "Lista wniosków" kliknąć na nazwie wniosku partnera, który ma być zatwierdzony.
- 2 Na stronie "Wniosek - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Zmienić status zatwierdzenia na "Zatwierdzony", a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Odrzucanie wniosków

Gdy wniosek jest poddawany serii zatwierdzeń, osoba zatwierdzająca może go odrzucić.

Przed rozpoczęciem. Wniosek musi mieć status przesłania "Przesłane".

Jak odrzucić wniosek

- 1 Wybrać wniosek do odrzucenia z sekcji "Wszystkie wnioski" na stronie startowej "Wnioski".
Więcej informacji o wybieraniu wniosku znajduje się pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie "Wniosek - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie "Wniosek - edycja" wybrać w polu "Status zatwierdzenia" wartość "Odrzucone", a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".
Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Odrzucone" i naciśnięciu przycisku "Zapisz" podejmowane są następujące działania:
 - Status przesłania rejestracji zachowuje wartość "Przesłane".
 - Z pola "Data zatwierdzenia" data zostaje usunięta, ale w polu "Data przesłania" data przesłania pozostaje.

Uwaga: Jeśli wniosek nie został zatwierdzony, w polu "Data zatwierdzenia" nie pojawi się data.

 - Jeśli skonfigurowano regułę procesu Workflow, tworzy ona rekord nowego zadania, który ma śledzić czynności zwrotu osoby zatwierdzającej.
 - Jeśli skonfigurowano regułę procesu Workflow, wysyła ona odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Wycofywanie wniosków

Gdy wniosek jest poddawany serii zatwierdzeń, partner może go wycofać.

Przed rozpoczęciem. Wniosek musi mieć status przesyłania ustawiony na "Przesłane", a status zatwierdzenia na "Oczekiwanie na zatwierdzenie".

Jak wycofać wniosek

- 1 Wybrać wniosek, który ma być wycofany, w sekcji "Wszystkie wnioski" na stronie startowej "Wnioski".
Więcej informacji o wybieraniu wniosku znajduje się pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie "Wniosek - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie "Wniosek - edycja" wybrać w polu "Status przesyłania" opcję "Wycofane", a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".
Po zmianie statusu przesyłania na wartość "Wycofane" podejmowane są następujące działania:
 - Status osoby zatwierdzającej jest resetowany do statusu pustego.
 - Jeśli skonfigurowano regułę procesu Workflow, tworzone jest nowe zadanie, które ma śledzić czynność związaną z zatwierdzaniem.
 - Jeśli skonfigurowano regułę procesu Workflow, wysyła ona odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Anulowanie wniosków

Jako że wniosek poddawany jest serii zatwierdzeń, osoba zatwierdzająca może go anulować.

Przed rozpoczęciem. Wniosek musi mieć status "Zatwierdzony".

Jak anulować wniosek

- 1 Wybrać wniosek do anulowania z sekcji "Wszystkie wnioski" na stronie startowej "Wnioski".
Więcej informacji o wybieraniu wniosku znajduje się pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie "Szczegóły wniosków" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie edycji wniosków wybrać "Anulowane" z pola "Status zatwierdzenia". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Kasowanie wniosków

Wniosek można skasować z poziomu strony "Wniosek - szczegóły".

Jak skasować wniosek

- 1 Nacisnąć przycisk "Kasuj" na stronie "Wniosek - szczegóły".
Zostanie wyświetlone pole komunikatu z pytaniem, czy dany wniosek na pewno ma zostać skasowany.
- 2 Nacisnąć przycisk OK.
Wniosek zostanie skasowany.

Importowanie wniosków

W większości przypadków właściciele marki wypełniają wstępne wnioski partnerów przy użyciu innego źródła. Właściciele marki mogą wypełnić wnioski partnerów za pomocą narzędzia importu w aplikacji Oracle CRM On Demand lub załadować dane wniosku z portalu partnera za pomocą usług internetowych. Więcej informacji o importowaniu danych za pomocą aplikacji Oracle CRM On Demand znajduje się pod hasłem Importowanie danych.

Pola wniosków

Strona edycji wniosków umożliwia dodanie wniosku lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego wniosku. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla wniosku.

WSKAZÓWKA: Wnioski można także edytować na stronach "Lista wniosków" i "Szczegóły wniosków". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Profil firmy	
Nazwa	Nazwa firmy. Aby uniknąć powstawania zduplikowanych rekordów, należy przestrzegać obowiązującej w firmie konwencji nadawania nazw, zwłaszcza w zakresie stosowania skrótów, używania wielkich liter itd.
Lokalizacja	Lokalizacja firmy.
Główny nr telefonu	Podstawowy numer telefonu firmy.
Główny nr faksu	Podstawowy numer faksu firmy.
Serwis internetowy	Adres URL internetowego serwisu firmy.
Liczba pracowników	Łączna liczba pracowników zatrudnianych przez firmę.

Pole	Opis
Przychód roczny	Całkowity roczny przychód firmy.
Branża	Branża, w jakiej firma działa.
Kraj	Część adresu firmy dotycząca kraju.
Adres (1)	Dodatkowe informacje składające się na adres firmy.
Adres (2)	Dodatkowe informacje składające się na adres firmy.
Miasto	Część adresu firmy dotycząca miejscowości
Gmina	Część adresu firmy dotycząca gminy.
Kod pocztowy	Część adresu firmy dotycząca kodu pocztowego.
Wniosek przesłany przez	
Imię	Imię osoby przesyłającej wniosek.
Nazwisko	Nazwisko osoby przesyłającej wniosek.
Numer telefonu służbowego	Numer służbowego telefonu osoby przesyłającej wniosek.
Numer telefonu komórkowego	Numer telefonu komórkowego osoby przesyłającej wniosek.
Numer faksu służbowego	Numer służbowego faksu osoby przesyłającej wniosek.
Adres e-mail	Adres e-mail osoby przesyłającej wniosek.
Nazwa typu stanowiska	Nazwa stanowiska zajmowanego przez osobę przesyłającą wniosek.
Status przesłania	Aktualny status przesłania wniosku. Możliwe wartości w tym polu to: "Przesłane", "Nieprzesłane" i "Wycofane".
Bieżąca osoba zatwierdzająca	Nazwisko osoby uprawnionej do zatwierdzenia wniosku.
Kraj	Część adresu osoby składającej wniosek dotycząca kraju.
Adres (1)	Dodatkowe informacje składające się na adres osoby składającej wniosek.
Adres (2)	Dodatkowe informacje składające się na adres osoby składającej wniosek.
Miasto	Część adresu osoby składającej wniosek dotycząca miejscowości.
Gmina	Część adresu osoby składającej wniosek dotycząca województwa lub gminy.
Kod pocztowy	Część adresu osoby składającej wniosek dotycząca kodu pocztowego.
Informacje o partnerstwie	

Pole	Opis
Status zatwierdzenia	Aktualny status zatwierdzenia wniosku. Możliwe wartości w tym polu to: "Oczekujące na zatwierdzenie", "Zatwierdzone", "Odrzucone" i "Anulowane".
Data przesłania	Dzień przesłania wniosku.
Data zatwierdzenia	Data zatwierdzenia wniosku.
Przetworzone przez: Nazwisko	Nazwisko osoby, która przejrzała i zatwierdziła lub odrzuciła wniosek.
Przyczyna odrzucenia	Przyczyna odrzucenia wniosku. Możliwe wartości to: "Powielenie", "Nieprawidłowe informacje", "Niewystarczające informacje" lub "Inne".
Program partnerski	Nazwa programu partnerskiego powiązanego z wnioskiem.
Poziom programu	Poziom programu partnerskiego powiązanego z wnioskiem.
Typ partnera	Typ partnera, którego dotyczy składany wniosek.
Oczekiwane korzyści z partnerstwa	Oczekiwane korzyści, jakie mogą wynikać z relacji partnerskiej. Pole tekstowe, limit 500 znaków.
Istniejące partnerstwa	To pole zawiera listę istniejących relacji partnerskich. Pole tekstowe, limit 300 znaków.
Informacje dodatkowe	
Partner	Partner powiązany z tym wnioskiem.
Źródło	Źródło, z którego pochodzi wniosek, np. serwis internetowy, przesyłka pocztowa, e-mail itp.
Kampania	Kampania, której skutkiem był ten wniosek partnera. Kampania ta zostaje powiązana z wnioskiem.
ID wniosku	Unikatowy numer identyfikacyjny wniosku.
Właściciel	Właściciel rekordu wniosku. Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 39).

Rejestracje transakcji

Rejestracja transakcji to proces, za pomocą którego partnerzy mogą zażądać od właściciela marki praw wyłączności do danej możliwości. Proces pozwala partnerom informować dostawcę o potencjalnej możliwości, do której następnie otrzymują pierwszeństwo. Rejestracje transakcji są mniej spekulatywne niż zamiary, ale bardziej spekulatywne niż możliwości, więc przyjmuje się, że znajdują się między zamiarami a możliwościami.

W większości przypadków partner zleca rejestrację zamiaru lub możliwości, które zostały przez niego odkryte. Partner może jednak zlecić rejestrację możliwości, która została mu wcześniej zaoferowana przez właściciela marki.

Rejestracje transakcji pomagają łagodzić konflikty występujące, gdy partnerzy muszą konkurować między sobą bądź z wewnętrznym działem sprzedaży dostawcy o tę samą możliwość. Rejestracje transakcji pozwalają również:

- Rozszerzyć zakres wglądu właściciela marki w analizę pipeline możliwości partnerów.
- Zwiększyć zdolności właściciela marki do sprzedaży związanej, windowanej bądź obu tych typów jednocześnie.

Podczas rejestracji transakcji partner może nie mieć wystarczających informacji o danej możliwości. Może na przykład nie znać dokładnych własności fizycznych produktów, które potencjalny klient zamierza zakupić. Partner może mieć tylko niesprecyzowane wyobrażenie o zainteresowaniach potencjalnego klienta, na przykład *serwery klasy wyższej*, zamiast dokładnego obrazu jego listy zakupów. W związku z tym podczas rejestracji transakcji partnerzy mogą podawać dowolną ilość informacji.

Praca ze stroną startową "Rejestracja transakcji"

Strona startowa "Rejestracja transakcji" stanowi punkt wyjścia do zarządzania rejestracją transakcji.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Rejestracja transakcji". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie rejestracji transakcji

Rejestrację transakcji można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio wyświetlane rejestracje oczekujące na moje zatwierdzenie". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola rejestracji transakcji](#) (na stronie 421).

Praca z listami rejestracji transakcji

W sekcji "Listy rejestracji transakcji" jest wyświetlana pewna liczba list filtrowanych. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć

dotatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

Poniżej są wymienione niektóre z sekcji, które mogą być wyświetlane na stronie startowej "Rejestracja transakcji" użytkownika.

Listy rejestracji transakcji	Opis
Wszystkie rejestracje transakcji	Na liście są wyświetlane wszystkie rekordy widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest właścicielem rekordu. Nie filtruje ona rejestracji transakcji.
Ostatnio zmodyfikowane rejestracje transakcji	Filtruje wszystkie rejestracje transakcji, posortowane według daty modyfikacji.
Ostatnio utworzone rejestracje transakcji	Filtruje wszystkie rejestracje transakcji, posortowane według daty utworzenia.
Ostatnio wyświetlane rejestracje transakcji	Filtruje wszystkie rejestracje transakcji, posortowane w kolejności ostatniego wyświetlenia.
Rejestracje transakcji wygasające w ciągu najbliższych 30 dni	Wszystkie zatwierdzone rejestracje transakcji z datą wygaśnięcia przypadającą w ciągu najbliższych 30 dni kalendarzowych od daty bieżącej.
Rejestracje transakcji oczekujące na moje zatwierdzenie	Wszystkie rejestracje transakcji ze statusem zatwierdzenia "Oczekiwanie na zatwierdzenie", dla których użytkownik jest bieżącą osobą zatwierdzającą.
Rejestracje transakcji, dla których w ciągu minionych 30 dni nie nastąpiło żadne działanie	Wszystkie zatwierdzone rejestracje transakcji, dla których w ciągu 30 minionych dni kalendarzowych od bieżącej daty nie stwierdzono żadnego działania dotyczącego powiązanej możliwości.
Aktywne rejestracje transakcji	Wszystkie rejestracje transakcji ze statusem zatwierdzenia "Zatwierdzone".

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Rejestracje transakcji oczekujące na moje zatwierdzenie

W sekcji "Rejestracje transakcji oczekujące na moje zatwierdzenie" są wyświetlane wszystkie rejestracje transakcji, dla których użytkownik jest bieżącą osobą zatwierdzającą, ale które nie zostały jeszcze zatwierdzone.

Inne sekcje

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Rejestracja transakcji" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Zatwierdzone rejestracje transakcji
- Rejestracje transakcji wygasające w ciągu najbliższych 30 dni
- Rejestracje transakcji, dla których w ciągu minionych 30 dni nie nastąpiło żadne działanie
- Ostatnio utworzone rejestracje transakcji
- Ostatnio zmodyfikowane rejestracje transakcji
- Aktywne rejestracje transakcji
- Co najmniej jedna sekcja raportu [administrator firmy może utworzyć sekcje raportu, takie jak "Zatwierdzone rejestracje według wielkości transakcji" (wykres słupkowy), "Zatwierdzone rejestracje według wieku" (wykres słupkowy), "Rejestracje według statusu" (wykres kołowy), "Rejestracje dające uzyskanie (według okresu)" (wykres słupkowy) lub "Liczba (#) rejestracji (według okresu)" (wykres słupkowy)"]

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Rejestracja transakcji"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do strony startowej "Rejestracja transakcji" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na tej stronie startowej.

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Rejestracja transakcji"

- 1 Na stronie startowej "Rejestracja transakcji" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Rejestracja transakcji" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie rejestracjami transakcji

Zarządzać rejestracjami transakcji można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Tworzenie rejestracji transakcji](#) (na stronie 411)
- [Przesyłanie rejestracji transakcji do zatwierdzenia](#) (na stronie 412)
- [Zatwierdzanie rejestracji transakcji](#) (na stronie 413)
- [Zwrot rejestracji transakcji](#) (na stronie 414)
- [Odrzucanie rejestracji transakcji](#) (na stronie 414)
- [Ponowne przesyłanie rejestracji transakcji](#) (na stronie 415)
- [Anulowanie rejestracji transakcji](#) (na stronie 415)

- Kończenie okresu rejestracji transakcji (na stronie 416)
- Aktualizowanie rejestracji transakcji (na stronie 416)
- Wiązanie produktów z rejestracją transakcji (na stronie 417)
- Obliczanie wielkości transakcji (na stronie 417)
- Wiązanie rejestracji transakcji z możliwościami (na stronie 418)
- Przekształcanie rejestracji transakcji w podmioty, osoby kontaktowe lub możliwości (na stronie 418)
- "Profil dostępu" lub "Ustawienia roli" przekształcania rejestracji transakcji (na stronie 419)
- Pola rejestracji transakcji (na stronie 421)

Tworzenie rejestracji transakcji

Rejestracje transakcji tworzone są przez partnerów poprzez wprowadzenie informacji do formularza w aplikacji Oracle CRM On Demand. Partner ma dostęp do formularza w różnych miejscach aplikacji, zależnie od tego, nad czym pracuje i co zamierza zrobić. W haśle tym opisano jedną z metod tworzenia rejestracji transakcji na karcie "Rejestracje transakcji". Partnerzy mają również do dyspozycji inne metody tworzenia rejestracji transakcji. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42).

Tworząc rejestrację transakcji, partner może zdecydować, aby była ona niezależna, lub powiązać ją z możliwością. Partner tworzy niezależną rejestrację transakcji (rejestrację autonomiczną), jeśli uważa, że odkrył nową możliwość biznesową i chce ją zarejestrować u właściciela marki. Właściciel marki może jednak nie uważać jej za możliwość, dopóki nie zostanie potwierdzona przez co najmniej jedną osobę w obrębie organizacji.

W takim przypadku, gdy partner uważa, że odkrył nową możliwość, a właściciel ma inne zdanie, dopóki możliwość nie zostanie potwierdzona, rozwiązaniem dla partnera jest utworzenie rejestracji transakcji. Rejestracja transakcji zawiera zarówno dane możliwości, jak i rejestracji. W pewnym momencie partner przesyła rejestrację do zatwierdzenia i właściciel marki ją zatwierdza, o ile uzna to za stosowne. Przed udzieleniem ostatecznej akceptacji rejestracji transakcji właściciel marki tworzy jej powiązanie z możliwością.

Jak utworzyć rejestrację transakcji

- 1 Na stronie "Lista rejestracji transakcji" nacisnąć przycisk "Nowa".
- 2 W formularzu "Szczegóły rejestracji transakcji" wpisać wymagane informacje.
 - a Jeśli rejestracja transakcji dotyczy istniejącej możliwości, wyszukać i wybrać odpowiednią możliwość w polu "Powiązana możliwość". Pole "Powiązana możliwość" musi wyświetlać tylko te możliwości, które są widoczne dla użytkownika. W polu klienta automatycznie uzupełniana jest nazwa klienta powiązanego z wybraną możliwością.
 - b Jeśli rejestracja transakcji dotyczy nowej możliwości (lub możliwości, która nie jest widoczna dla użytkownika), zaznaczyć pole wyboru "Nowa możliwość" i wprowadzić następujące informacje w sekcji "Informacje o możliwości".
 - Waluta
 - Wielkość transakcji

- Data zamknięcia
 - Zainteresowanie produktami
 - Następny krok
- c** Jeśli rejestracja transakcji dotyczy nowej możliwości, może dotyczyć istniejącego klienta lub nowego klienta. Jeśli dotyczy istniejącego klienta, klienta należy wyszukać w polu "Powiązany klient". Jeśli dotyczy nowego klienta, należy zaznaczyć pole wyboru "Nowy klient" i uzupełnić pola w sekcji "Nowa firma".

Więcej informacji o polach rejestracji transakcji znajduje się pod hasłem [Pola rejestracji transakcji](#) (na stronie 421).

3 Zapisać rekord.

Przesyłanie rejestracji transakcji do zatwierdzenia

Rejestracja transakcji to żądanie wysyłane przez partnera do właściciela marki w celu uzyskania praw wyłączności do możliwości. Żądanie może (ale nie musi) być uznane przez właściciela marki. W większości firm istnieją dobrze określone procesy do obsługi żądań zgłaszanych przez partnerów. Zwykle co najmniej jeden z pracowników właściciela marki ocenia rejestrację względem różnych kryteriów i podejmuje decyzję, czy zatwierdzić żądanie. W małych firmach osoby zatwierdzające są zawsze takie same, tj. ta sama grupa osób zatwierdza wszystkie rejestracje transakcji. W dużych firmach jednak grupa osób zatwierdzających rejestracje jest zmienna, a jej skład jest zależny od różnych czynników, takich jak wielkość transakcji, partner, produkty itd.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, należy utworzyć rejestrację transakcji. Więcej informacji o tworzeniu rejestracji transakcji znajduje się pod hasłem [Tworzenie rejestracji transakcji](#) (na stronie 411). Ponadto należy utworzyć regułę procesu Workflow, która będzie odpowiadać za wskazanie odpowiedniego użytkownika jako osoby zatwierdzającej rejestrację transakcji. Więcej informacji o tworzeniu reguł procesu Workflow jest dostępnych pod hasłem [Tworzenie reguł procesu Workflow](#).

Jak przesłać rejestrację transakcji do zatwierdzenia

- 1** Na stronie "Rejestracja transakcji - edycja" w polu "Status przesłania" wybrać status "Przesłane".

Zmiana statusu przesłania na wartość "Przesłane" powoduje rozpoczęcie procesu zatwierdzania. Każdy użytkownik mający dostęp do aktualizacji rejestracji transakcji może rozpocząć proces zatwierdzania.

- 2** Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie wartości w polu "Status przesłania" na "Przesłane" podejmowane są następujące działania:

- Status zatwierdzenia jest ustawiany na wartość "Oczekujące na zatwierdzenie".
- Następuje automatyczne ustawienie daty przesłania na bieżącą datę i godzinę.
- Rozpoczyna się marszruta rejestracji. Wartość w polu "Osoba zatwierdzająca" dotyczącego rejestracji transakcji jest przez regułę procesu Workflow ustawiana na odpowiedniego użytkownika.
- Do zespołu zajmującego się rejestracją transakcji dodawana jest osoba zatwierdzająca, jeśli nie została jeszcze dodana.

- Następuje wysłanie powiadomień e-mail przez regułę procesu Workflow, jeśli reguła procesu Workflow została odpowiednio skonfigurowana.

Zatwierdzanie rejestracji transakcji

W zależności od procesów biznesowych obowiązujących w firmie, zanim rejestracja transakcji zostanie uznana za obowiązującą możliwość, wymagany może być udział większej liczby osób do zatwierdzenia tej rejestracji transakcji. Ustalanie marszruty zatwierdzania to obecnie proces realizowany ręcznie i obsługiwany jest tylko jeden poziom zatwierdzania. W celu przeniesienia rejestracji na kolejny etap zatwierdzania należy zmienić zawartość w polu "Bieżąca osoba zatwierdzająca".

Uwaga: Wielopoziomowe zatwierdzanie można uzyskać, jeśli każda osoba zatwierdzająca zmieni zawartość pola "Osoba zatwierdzająca", wpisując dane kolejnej osoby zatwierdzającej w łańcuchu zatwierdzania.

Rejestracja transakcji może uzyskać ostateczną akceptację jedynie wówczas, gdy jest powiązana z możliwością. Jeśli rejestracja nie jest powiązana z możliwością (jest to np. rejestracja autonomiczna), musi zostać powiązana z istniejącą możliwością lub ręcznie przekształcona w możliwość. Więcej informacji o przekształcaniu rejestracji transakcji w możliwość znajduje się pod hasłem [Przekształcanie rejestracji transakcji w podmioty, osoby kontaktowe lub możliwości](#) (na stronie 418). Po uzyskaniu przez rejestrację transakcji ostatecznego zatwierdzenia, powiązana z nią możliwość staje się widoczna dla organizacji partnerskiej, ponieważ dostęp do możliwości może być niezbędna dla użytkownika partnera.

Uwaga: Powiązana możliwość staje się widoczna dla organizacji partnerskiej dopiero po zatwierdzeniu rejestracji transakcji. W przypadku odrzucenia lub zwrotu rejestracji, zezwolenie na uwidocznienie powiązanej możliwości (jeśli taka istnieje) nie jest udzielane.

Przed rozpoczęciem. Przed zatwierdzeniem rejestracji transakcji jej status przesłania należy ustawić na "Przesłane".

Jak zatwierdzić rejestrację transakcji

- 1 Na stronie "Rejestracja transakcji - edycja" w polu "Status zatwierdzenia" wybrać status "Zatwierdzone".
- 2 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Zatwierdzone" podejmowane są następujące działania:

- Aplikacja Oracle CRM On Demand sprawdza, czy wartość statusu przesłania to "Przesłane". Jeśli status przesłania jest inny, proces zatwierdzania zostaje przerwany i generowany jest odpowiedni komunikat o błędzie.
- Aplikacja Oracle CRM On Demand sprawdza, czy w polu "Powiązana możliwość" wprowadzono możliwość.
- Aplikacja Oracle CRM On Demand sprawdza, czy możliwość określona w polu "Powiązana możliwość" nie jest już powiązana z zatwierdzoną rejestracją transakcji.
- W nagłówku możliwości zaznaczone zostaje pole wyboru "Zarejestrowane".
- W polu "Data wygaśnięcia rejestracji" nagłówek możliwości pojawia się data wygaśnięcia zatwierdzanej możliwości.
- Informacje dotyczące partnera z zatwierdzanej rejestracji są kopiowane do nagłówka możliwości.

- Osoba dokonująca ostatecznego zatwierdzenia zmienia się na bieżącego użytkownika. Pole "Bieżąca osoba zatwierdzająca" nie jest aktualizowane.
- Data zatwierdzenia zmienia się na datę bieżącą aplikacji Oracle CRM On Demand.
- Reguła procesu Workflow tworzy nowe zadanie, które ma śledzić czynność związaną z zatwierdzaniem.
- Jeśli została skonfigurowana reguła procesu Workflow, wysyłane są odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Zwrot rejestracji transakcji

Ze względu na to, że rejestracja transakcji jest poddawana serii zatwierdzeń, osoba zatwierdzająca może zwrócić rejestrację jej twórcy w celu dokonania zmian w parametrach rejestracji transakcji.

Przed rozpoczęciem. Rejestracja transakcji musi mieć status przesłania "Przesłane".

Jak zwrócić rejestrację transakcji

- Na stronie "Rejestracja transakcji - edycja" w polu "Status zatwierdzenia" wybrać status "Zwrócone". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Zwrócone" podejmowane są następujące działania:

- Status przesłania rejestracji ustawiony zostaje na wartość "Nieprzesłane".
- Z pola "Data zatwierdzenia" data zostaje usunięta, ale w polu "Data przesłania" data przesłania pozostaje.
- Utworzony zostaje rekord zadania w celu śledzenia czynności zwrotu wykonywanej przez osobę zatwierdzającą.
- Jeśli została skonfigurowana reguła procesu Workflow, wysyłane są odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Twórca rejestracji transakcji może teraz zaktualizować rejestrację transakcji i przesłać ją ponownie. Więcej informacji o przesyłaniu rejestracji transakcji można znaleźć pod hasłem [Przesyłanie rejestracji transakcji do zatwierdzenia](#) (na stronie 412).

Odrzucanie rejestracji transakcji

Osoba zatwierdzająca może odrzucić rejestrację transakcji podczas jej przechodzenia przez łańcuch zatwierdzeń.

Przed rozpoczęciem. Rejestracja transakcji musi mieć status przesłania "Przesłane".

Jak odrzucić rejestrację transakcji

- W polu "Status zatwierdzenia" na stronie "Rejestracja transakcji - edycja" wybrać "Odrzucone". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Odrzucone" podejmowane są następujące działania:

- Status przesłania rejestracji zachowuje wartość "Przesłane".
- Z pola "Data zatwierdzenia" data zostaje usunięta, ale w polu "Data przesłania" data przesłania pozostaje.
- Utworzony zostaje rekord zadania w celu śledzenia czynności zwrotu wykonywanej przez osobę zatwierdzającą.
- Po skonfigurowaniu reguły procesu Workflow zostaje utworzone stosowne powiadomienie e-mail.

Ponowne przesyłanie rejestracji transakcji

W trakcie procesu zatwierdzania rejestracji transakcji osoba zatwierdzająca może zażądać dodatkowych informacji wymaganych do zatwierdzenia lub odrzucenia rejestracji. W takich przypadkach osoba zatwierdzająca zwraca rejestrację właścicielowi i określa przyczynę zwrotu. Alternatywnie właściciel rejestracji może wycofać rejestrację w celu dostarczenia dodatkowych informacji.

Po zwróceniu lub wycofaniu rejestracji właściciel może ją zaktualizować. Po zaktualizowaniu rejestracji transakcji właściciel może ją ponownie przesłać do zatwierdzenia.

Przed rozpoczęciem. Rejestracja transakcji musi mieć status przesłania "Wycofane" lub "Nieprzesłane".

Jak przesłać ponownie rejestrację transakcji do zatwierdzenia

- 1 Na stronie "Rejestracja transakcji - edycja" wprowadzić dodatkowe informacje.
- 2 Na stronie "Rejestracja transakcji - edycja" w polu "Status przesłania" wybrać status "Przesłane".

Zmiana statusu przesłania na "Przesłane" powoduje rozpoczęcie procesu zatwierdzania. Proces zatwierdzania może rozpocząć każdy użytkownik mający dostęp do aktualizowania rejestracji transakcji. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu w polu "Status przesłania" na "Przesłane" podejmowane są następujące działania:

- Status zatwierdzenia jest ustawiany na wartość "Oczekujące na zatwierdzenie".
- Następuje automatyczne ustawienie daty przesłania na bieżącą datę i godzinę.
- Rozpoczyna się marszruta rejestracji. Pole "Osoba zatwierdzająca" danej rejestracji transakcji jest ustawiane przez proces Workflow na odpowiedniego użytkownika.
- Do zespołu zajmującego się rejestracją transakcji dodawana jest osoba zatwierdzająca, jeśli nie została jeszcze dodana.
- Jeśli została skonfigurowana reguła procesu Workflow, wysyłane są odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Anulowanie rejestracji transakcji

Właściciel marki może anulować rejestrację transakcji, jeśli pole statusu zatwierdzenia ma ustawioną jedną z poniższych wartości:

- Oczekująca na zatwierdzenie

■ Zatwierdzona

Anulowanie rejestracji transakcji nie jest możliwe, jeśli status zatwierdzenia ma inną wartość.

Jak anulować rejestrację transakcji

- W polu "Status zatwierdzenia" na stronie "Rejestracja transakcji - edycja" wybrać wartość "Anulowana". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Przy anulowaniu zatwierdzonej rejestracji transakcji powiązana możliwość jest aktualizowana w następujący sposób:

- Pole wyboru "Zarejestrowana" nie jest zaznaczone.
- Wartość z pola "Data wygaśnięcia rejestracji" zostaje usunięta.
- Wartość z pola "Zarejestrowany partner" zostaje usunięta.

Kończenie okresu rejestracji transakcji

W każdej chwili można zakończyć okres rejestracji transakcji.

Jak zakończyć okres rejestracji transakcji

- W polu "Status zatwierdzenia" na stronie "Rejestracja transakcji - edycja" wybrać wartość "Wygasła". Następnie kliknąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Wygasła" podejmowane są następujące działania:

- Pole wyboru "Zarejestrowana" w nagłówku możliwości nie jest zaznaczone.
- Wartość z pola "Data wygaśnięcia rejestracji" w nagłówku możliwości zostaje usunięta.
- Wartość z pola "Zarejestrowany partner" w nagłówku możliwości zostaje usunięta.

Aktualizowanie rejestracji transakcji

Przy pierwszej rejestracji transakcji użytkownikowi nie zawsze zostają udostępnione wszystkie informacje. Może on ponadto dodać do rejestracji informacje o produkcie dopiero po utworzeniu rejestracji transakcji. Można wówczas przeglądać i modyfikować rejestrację transakcji, do której użytkownik ma wgląd w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Jeśli rejestracja transakcji ma status "Nieprzesłane" lub "Wycofane", to użytkownik może edytować rejestrację lub dodawać bądź usuwać pozycje linii przychodu. Nie można dokonywać takich zmian, jeśli rejestracja transakcji ma inny status.

Jak zaktualizować rejestrację transakcji

- 1 Na stronie "Lista rejestracji transakcji" nacisnąć przycisk "Edytuj".

- 2 Na stronie "Rejestracja transakcji - edycja" dokonać stosownych zmian w rejestracji transakcji, a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Wiązanie produktów z rejestracją transakcji

Przy rejestracji nowej możliwości użytkownik ma pewne wyobrażenie o rodzaju i ilości produktów, którymi potencjalny klient może być zainteresowany. Ważne jest, żeby zapisać te informacje o rejestracji transakcji, ponieważ wiele firm zwraca uwagę na produkty w czasie podejmowania decyzji o zatwierdzeniu rejestracji. Ponieważ rejestracja transakcji może być przekształcona w możliwość przed ostatecznym zatwierdzeniem, ważne jest, aby zapisać w transakcji informacje o linii produktów. W ten sposób informacje te mogą zostać skopiowane do możliwości w czasie przekształcania.

Przed rozpoczęciem. Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Przychody z produktu" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Należy utworzyć rejestrację transakcji i ustawić jej status na wartość "Nieprzesłane" lub "Wycofane". Po utworzeniu rejestracji, ale przed przesłaniem jej do zatwierdzenia, można dodać do niej linie produktów.

Jak powiązać produkty z rejestracjami transakcji

- 1 W sekcji "Przychody z produktu" na stronie "Rejestracja transakcji" nacisnąć przycisk "Dodaj".
- 2 Wprowadzić w polach nazwę, ilość i cenę produktu, który ma być powiązany z rejestracją transakcji. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Więcej informacji na temat wiązania rekordów jest dostępnych pod hasłem [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73).

Obliczanie wielkości transakcji

Rejestracja transakcji może nie być powiązana z żadną lub być powiązana z co najmniej jedną pozycją linii produktów. Każda pozycja linii produktów może być powiązana z wartością przychodu. Użytkownik może ustawić wielkość transakcji w nagłówku rejestracji transakcji tak, aby wartość stanowiła sumę wszystkich pozycji linii przychodu, przy użyciu odpowiedniego kursu walutowego.

Przed rozpoczęciem. Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Przychody z produktu" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak obliczyć wielkość transakcji

- 1 W sekcji "Przychody z produktu" na stronie "Rejestracja transakcji - szczegóły" nacisnąć przycisk "Aktualizuj wielkość transakcji".

W aplikacji Oracle CRM On Demand przychód pobierany jest z każdej pozycji linii, a następnie przeliczany na walutę transakcji (określoną w nagłówku rejestracji). Do przeliczania brana jest pod

uwagę data wymiany z pozycji linii. Jeśli w pozycji linii określono datę wymiany, do przeliczania wykorzystywany jest kurs wymiany obowiązujący w podanym dniu. Jeśli nie określono daty wymiany, waluty przeliczane są zgodnie z kursami obowiązującymi w dniu bieżącym.

Przeliczony przychód z każdej pozycji linii jest dodawany do sumy bieżącej, a wynik jest umieszczany w polu "Wielkość transakcji" w nagłówku rejestracji.

- 2 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Wiązanie rejestracji transakcji z możliwościami

Aplikacja Oracle CRM On Demand pozwala na powiązanie istniejących rejestracji transakcji z istniejącymi możliwościami oraz na zmianę istniejących powiązań pomiędzy nimi. Rejestracja transakcji może być również powiązana z nieprawidłową możliwością.

Jak powiązać rejestrację transakcji z możliwością

- 1 Na stronie "Listy rejestracji transakcji" nacisnąć przycisk "Edytuj" przy wybranej rejestracji transakcji.
- 2 W polu "Powiązana możliwość" na stronie "Rejestracja transakcji - edycja" wyszukać i zaznaczyć możliwość, która ma być powiązana z rejestracją transakcji, a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Przekształcanie rejestracji transakcji w podmioty, osoby kontaktowe lub możliwości

Jeżeli rola użytkownika jest odpowiednio skonfigurowana, użytkownik może tworzyć rekordy podmiotu, osoby kontaktowej i możliwości lub scalać informacje dotyczące transakcji z istniejącymi rekordami poprzez przekształcenie rekordu transakcji. W zależności od ustawień firmowych rekord nowej możliwości może obejmować informacje wpływające na obliczenia przychodu.

Przed rozpoczęciem. Należy wykonać następujące czynności:

- Utworzyć rejestrację transakcji. Więcej informacji o tworzeniu rejestracji transakcji znajduje się pod hasłem [Tworzenie rejestracji transakcji](#) (na stronie 411).
- Skonfigurować swoją rolę użytkownika i ustawienia profilu dostępu. Więcej informacji o tych ustawieniach znajduje się pod hasłem ["Profil dostępu" lub "Ustawienia roli" przekształcania rejestracji transakcji](#) (na stronie 419).

Jak przekształcić rejestrację transakcji w podmiot, osobę kontaktową lub możliwość

- 1 Wybrać rejestrację transakcji do przekształcenia w sekcji "Wszystkie rejestracje transakcji" na stronie startowej "Rejestracja transakcji".

Informacje o wybieraniu rejestracji transakcji są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie szczegółów rejestracji transakcji nacisnąć przycisk "Przekształć w możliwość".
- 3 Na stronie przekształcania rejestracji transakcji wykonać jedną z następujących czynności:
 - Aby utworzyć rekordy nowego podmiotu i osoby kontaktowej dla tej rejestracji transakcji, należy wybrać opcje "Automatycznie utwórz nowy podmiot" i "Automatycznie utwórz nową osobę kontaktową".
 W sekcji "Podmiot" w polu "Powiązany podmiot" dla rejestracji transakcji domyślnie pojawia się nazwa powiązanej firmy. W sekcji "Osoba kontaktowa" domyślnie pojawiają się imię i nazwisko dla rejestracji transakcji.
 - Aby utworzyć nową możliwość i połączyć ją z istniejącym podmiotem i osobą kontaktową, należy wybrać opcje "Użyj istniejącego podmiotu" i "Użyj istniejącej osoby kontaktowej".
 Jeżeli rekord rejestracji ma powiązany podmiot, podmiot ten pojawia się w polu "Powiązany podmiot". Jeżeli rekord rejestracji ma powiązaną osobę kontaktową, ta osoba kontaktowa pojawia się w polu "Powiązana osoba kontaktowa".
 - Aby powiązać rejestrację transakcji z innym podmiotem lub osobą kontaktową, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania obok pól "Powiązany podmiot" lub "Powiązana osoba kontaktowa" i wybrać inny podmiot i inną osobę kontaktową. Trzeba się upewnić, że w polach "Powiązany podmiot" i "Powiązana osoba kontaktowa" pojawiają się poprawne nazwy i że wybrano opcje "Użyj istniejącego podmiotu" i "Użyj istniejącej osoby kontaktowej".
- 4 Aby przekształcić rejestrację transakcji w możliwość, należy wybrać opcję "Automatyczne tworzenie możliwości" i wypełnić pola.
 W polu "Nazwa możliwości" domyślnie pojawia się nazwa rejestracji transakcji. Do rekordu możliwości przenoszone są również dane z pól przychodu, daty zamknięcia, następnego kroku i opisu. Dane te można edytować na stronie służącej do przekształcania rejestracji transakcji. Rejestrację transakcji można także powiązać z istniejącą możliwością. W tym celu należy wykonać następujące czynności:
 - a Wybrać opcję "Użyj istniejącej możliwości"
 - b Wybrać odpowiednią możliwość, klikając na ikonie wyszukiwania obok pola "Powiązana możliwość".
- 5 Nacisnąć przycisk "Zapisz", aby przekształcić rejestrację transakcji.

"Profil dostępu" lub "Ustawienia roli" przekształcania rejestracji transakcji

Aby można było przekształcać rejestracje transakcji w podmioty, osoby kontaktowe lub możliwości, użytkownik musi mieć odpowiednie ustawienia w swoich profilach dostępu i w swojej roli użytkownika. W tym temacie opisano wymagane ustawienia.

Ustawienia profilu dostępu na potrzeby przekształcania rejestracji transakcji

Poziomy dostępu pozwalające użytkownikom na przekształcanie rejestracji transakcji są wymienione w poniższych tabelach. Ustawienia te muszą znaleźć się zarówno w profilu dostępu domyślnego, jak i w profilu dostępu właściciela.

Poniższa tabela zawiera informacje o ustawieniach poziomu dostępu dla typów rekordów, które pozwalają użytkownikom na przekształcanie rejestracji transakcji.

Typ rekordu	Poziom dostępu
Podmiot	Odczyt i edycja
Osoba kontaktowa	Odczyt i edycja
Rejestracja transakcji	Odczyt i edycja
Możliwość	Odczyt i edycja

Poniższa tabela przedstawia ustawienia poziomów dostępu w odniesieniu do typów rekordów informacji powiązanych, które pozwalają użytkownikom na przekształcanie rejestracji transakcji.

Typ rekordu	Typ rekordu informacji powiązanych	Poziom dostępu
Podmiot	Adresy	Odczyt, tworzenie i edycja
Osoba kontaktowa	Podmioty	Odczyt i tworzenie
	Adresy	Odczyt, tworzenie i edycja
Możliwość	Przychód	Odczyt i edycja
	Osoba kontaktowa	Odczyt i tworzenie

Ustawienia roli użytkownika na potrzeby przekształcania rejestracji transakcji

Ustawienia roli, które pozwalają użytkownikowi na przekształcanie rejestracji transakcji, są następujące:

- Rola musi mieć uprawnienie "Rejestracje transakcji PRM: Przekształcanie rejestracji transakcji".
- Dostęp do typu rekordu dla roli musi zawierać następujące ustawienia:
 - Pole wyboru "Ma prawo dostępu" dla typu rekordu "Rejestracja transakcji" musi być zaznaczone we wszystkich przypadkach przekształcania rejestracji transakcji.
 - Aby możliwe było przekształcanie (tzn. tworzenie powiązań lub łączenie) rejestracji transakcji w istniejące możliwości, pole wyboru "Ma prawo dostępu" dla typu rekordu "Możliwość" musi być zaznaczone.
 - Aby możliwe było przekształcanie rejestracji transakcji w nowe możliwości, pola wyboru "Ma prawo dostępu" i "Może tworzyć" dla typu rekordu "Możliwość" muszą być zaznaczone.
 - Aby możliwe było przekształcanie rejestracji transakcji w istniejące podmioty, pole wyboru "Ma prawo dostępu" dla typu rekordu "Podmiot" musi być zaznaczone.
 - Aby możliwe było przekształcanie rejestracji transakcji w nowe podmioty, pola wyboru "Ma prawo dostępu" i "Może tworzyć" dla typu rekordu "Podmiot" muszą być zaznaczone.

- Aby możliwe było przekształcanie rejestracji transakcji w istniejące osoby kontaktowe, pole wyboru "Ma prawo dostępu" dla typu rekordu "Osoba kontaktowa" musi być zaznaczone.
- Aby możliwe było przekształcanie rejestracji transakcji w nowe osoby kontaktowe, pola wyboru "Ma prawo dostępu" i "Może tworzyć" dla typu rekordu "Osoba kontaktowa" muszą być zaznaczone.

Pola rejestracji transakcji

Strona "Edycja rejestracji transakcji" umożliwia dodawanie rejestracji transakcji lub aktualizowanie szczegółów istniejących rejestracji transakcji. Na stronie "Edycja rejestracji transakcji" jest wyświetlany pełny zestaw pól rejestracji transakcji.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Rejestracja transakcji – informacje kluczowe	
Nazwa	Nazwa rejestracji transakcji. Aby uniknąć powstawania zduplikowanych rekordów, należy przestrzegać obowiązującej w firmie konwencji nadawania nazw, zwłaszcza w zakresie stosowania skrótów, używania wielkich liter itd.
Typ	Typ rejestracji transakcji. Opcje obejmują typy "Standardowy" i "Niestandardowy".
Status przesłania	Status przesłania rejestracji transakcji. Opcje obejmują statusy "Nieprzesłane", "Przesłane" i "Wycofane".
Data wygaśnięcia	Data wygaśnięcia rejestracji transakcji.
Wymagana cena specjalna	Wskazuje, czy dla rejestracji transakcji jest wymagana specjalna kalkulacja cen.
Powiązany namiar	Niepowtarzalny identyfikator namiaru, który doprowadził do rejestracji transakcji.
ID	Unikatowy identyfikator (ID) rejestracji transakcji
Partner główny	Podmiot partnerski, który odkrył rejestrację transakcji. Partner, który odkrył rejestrację transakcji, nie musi nadal być jej właścicielem.
Partner główny: Lokalizacja	Lokalizacja podmiotu partnerskiego będącego źródłem rejestracji transakcji.
Program partnerski	Program partnerski, do którego dołączona jest rejestracja transakcji.
Cel	Cel powiązany z rejestracją transakcji.

Pole	Opis
Wymagane wsparcie	Wskazuje, czy dla rejestracji transakcji jest wymagane wsparcie przedsprzedażne.
Informacje o możliwości	
Powiązana możliwość	Nazwa możliwości, z którą jest powiązana rejestracja transakcji.
Nowa możliwość	Wskazuje, czy możliwość powiązana z rejestracją transakcji jest nowa.
Waluta	Waluta wybrana dla możliwości, z którą jest powiązana rejestracja transakcji.
Wielkość transakcji	Wielkość transakcji w wybranej walucie.
Data zamknięcia	Data zamknięcia dla możliwości, z którą jest powiązana rejestracja transakcji.
Zainteresowanie produktami	Obszar produktu, stanowiący przedmiot zainteresowania potencjalnego klienta.
Następny krok	Następny logiczny krok w procesie sprzedaży w odniesieniu do możliwości powiązanej z rejestracją transakcji.
Informacje o kliencie	
Powiązany klient	Nazwa organizacji klienta powiązanej z rejestracją transakcji.
Nowy klient	Wskazuje, czy rejestracja transakcji dotyczy nowej organizacji klienta.
Nazwa firmy	Nazwa organizacji klienta.
Kraj	Kraj, w którym znajduje się organizacja klienta.
Ulica	Ulica w adresie organizacji klienta.
Miasto	Miejscowość w adresie organizacji klienta.
Województwo	Województwo w adresie organizacji klienta.
Kod pocztowy	Kod pocztowy w adresie organizacji klienta.
Powiązana osoba kontaktowa	Nazwa powiązanej osoby kontaktowej.
Nowa osoba kontaktowa	Wskazuje, czy dana osoba kontaktowa jest nowa.
Pan/Pani	Wskazuje odpowiedni zwrot grzecznościowy.
Imię	Imię klienta.
Drugie imię	Drugie imię klienta.

Pole	Opis
Nazwisko	Nazwisko osoby kontaktowej klienta.
Nazwa typu stanowiska	Stanowisko zawodowe osoby kontaktowej klienta.
Adres e-mail	Adres e-mail osoby kontaktowej klienta.
Numer telefonu	Numer telefonu osoby kontaktowej klienta.
Telefon komórkowy	Numer telefonu komórkowego osoby kontaktowej klienta.
Faks	Numer faksu osoby kontaktowej klienta.
Informacje o zatwierdzeniu	
Status zatwierdzenia	Bieżący status zatwierdzenia rejestracji transakcji.
Bieżąca osoba zatwierdzająca	Nazwisko kolejnej osoby, która musi zatwierdzić rejestrację transakcji.
Końcowa osoba zatwierdzająca	Nazwisko osoby, która przyznała rejestracji transakcji końcowe zatwierdzenie.
Data przesłania	Data przesłania rejestracji transakcji do zatwierdzenia.
Data zatwierdzenia	Data końcowego zatwierdzenia rejestracji transakcji.
Przyczyna odrzucenia	Przyczyna odrzucenia zatwierdzenia rejestracji transakcji.
Opis	Dodatkowe informacje o programie rejestracji transakcji. Limit 250 znaków.
Informacje dodatkowe	
Właściciel	<p>Właściciel rekordu rejestracji transakcji.</p> <p>Zwykle właściciel rekordu może go zaktualizować, przekazać rekord innemu właścicielowi oraz skasować go. Jednak administrator firmy może zmienić poziomy dostępu, ograniczając lub rozszerzając prawa dostępu użytkownika.</p> <p>Wartość w polu "Właściciel" ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit informacyjny").</p> <p>Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 39).</p>
Podmiot partnerski właściciela	Nazwa podmiotu partnerskiego będącego właścicielem rejestracji transakcji.

Pole	Opis
Inicjujący podmiot partnerski	Nazwa podmiotu partnerskiego, który odkrył rejestrację transakcji. Partner, który odkrył rejestrację transakcji, nie musi być nadal jej właścicielem.
Opis	Wprowadzić wszystkie dodatkowe informacje na temat rejestracji transakcji.

Zlecenia MDF

Fundusze rozwoju rynku (MDF) pozwalają właścicielom marki na udostępnienie funduszy marketingowych partnerom w sposób uporządkowany. Dzięki temu partner może sprzedawać produkty właściciela marki na danym obszarze lub wprowadzać jego markę na rynek. *Zlecenie MDF* to zlecenie dotyczące funduszy, w którym partner zwraca się do właściciela marki o fundusze.

Partnerzy mogą żądać wstępnych zatwierdzeń zwrotów kosztów za działania marketingowe. W zleceniu MDF określa się szczegóły działania marketingowego i jego szacunkowy koszt, a następnie jest ono poddawane procesowi zatwierdzenia. Właściciel marki jest odpowiedzialny za dostarczenie zatwierdzonych funduszy związanych ze zleceniem MDF i może takie zlecenie zatwierdzić, odrzucić lub zwrócić.

Po zakończeniu działań marketingowych partnerzy mogą utworzyć roszczenia zwrotu wydanych pieniędzy, które zostały wcześniej wstępnie zatwierdzone przez właściciela marki. Roszczenia są tworzone w odniesieniu do adekwatnych zleceń MDF lub niezależne. Z jednym zleceniem MDF może być powiązane tylko jedno roszczenie. Po zatwierdzeniu roszczenia fundusz zostaje obciążony powiązanym zleceniem MDF.

Praca ze stroną startową "Zlecenia MDF"

Strona startowa "Zlecenie MDF" stanowi punkt wyjścia do zarządzania zleceniami funduszy rozwoju marketingu (MDF).

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Zlecenie MDF". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie zlecenia MDF

Zlecenie MDF można utworzyć, naciskając przycisk "Nowe" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane zlecenie MDF". Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i Pola MDF.

Praca z listami zleceń MDF

W sekcji "Listy zleceń MDF" jest wyświetlanych wiele list. Aplikacja Oracle CRM On Demand ma zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich. Bieżący użytkownik i

kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla zleceń MDF.

Lista wniosków o fundusze marketingowe	Opis
Wszystkie wnioski o fundusze marketingowe	Na tej liście są wyświetlane wszystkie rekordy widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest właścicielem listy. Nie filtruje ona zleceń MDF.
Ostatnio utworzone zlecenia MDF	Filtruje wszystkie zlecenia MDF, posortowane według daty utworzenia.
Ostatnio zmodyfikowane zlecenia MDF	Filtruje wszystkie zlecenia MDF, posortowane według daty modyfikacji.
Moje wnioski o fundusze marketingowe	Filtruje zlecenia MDF według nazwy użytkownika w polu "Właściciel"
Moje ostatnio utworzone zlecenia MDF	Filtruje zlecenia MDF według nazwy użytkownika w polu "Właściciel", posortowane według daty utworzenia.
Moje ostatnio zmodyfikowane zlecenia MDF	Filtruje zlecenia MDF według nazwy użytkownika w polu "Właściciel", posortowane według daty modyfikacji.
Wszystkie oczekujące zlecenia MDF	Wszystkie zlecenia MDF ze statusem zatwierdzenia "Oczekiwanie na zatwierdzenie" lub statusem roszczenia "Roszczenie przedłożone".
Moje oczekujące zlecenia MDF	Zlecenia MDF użytkownika ze statusem zatwierdzenia "Oczekiwanie na zatwierdzenie" lub statusem roszczenia "Roszczenie przedłożone".
Moje zatwierdzone zlecenia MDF	Wszystkie zatwierdzone zlecenia MDF należące do użytkownika.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie sekcji "Moje ostatnio zmodyfikowane zlecenia MDF"

W sekcji "Moje ostatnio zmodyfikowane zlecenia MDF" są pokazywane należące do użytkownika zlecenia MDF, które zostały ostatnio zmodyfikowane. Aby rozwinąć listę, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".

Wyświetlanie sekcji "Moje oczekujące zlecenia MDF"

W sekcji "Moje oczekujące zlecenia MDF" są pokazywane wszystkie należące do użytkownika zlecenia MDF ze statusem zatwierdzenia "Oczekiwanie na zatwierdzenie" lub statusem roszczenia "Roszczenie przedłożone". Aby rozwinąć tę listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Zlecenie MDF"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", do swojej strony startowej "Zlecenia MDF" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Listy wniosków o fundusze marketingowe
- Wszystkie oczekujące zlecenia MDF
- Ostatnio utworzone zlecenia MDF
- Ostatnio zmodyfikowane zlecenia MDF
- Moje oczekujące zlecenia MDF
- Moje zatwierdzone zlecenia MDF
- Moje ostatnio utworzone zlecenia MDF
- Moje ostatnio zmodyfikowane zlecenia MDF
- Zlecenia MDF oczekujące na moje zatwierdzenie

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Zlecenia MDF"

- 1 Na stronie startowej "Zlecenia MDF" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Klikając strzałki na stronie układu strony startowej wniosków o fundusze marketingowe, dodawać lub usuwać sekcje oraz organizować sekcje na stronie, po czym nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie zleceniami MDF

Zarządzać zleceniami MDF można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Przesyłanie zleceń MDF do zatwierdzenia](#) (na stronie 427)
- [Wycofywanie zleceń MDF](#) (na stronie 428)
- [Zwracanie zleceń MDF](#) (na stronie 429)
- [Odrzucanie zleceń MDF](#) (na stronie 429)
- [Zatwierdzanie zleceń MDF](#) (na stronie 430)
- [Anulowanie zleceń MDF](#) (na stronie 431)
- [Przesyłanie roszczeń dotyczących zleceń MDF](#) (na stronie 432)
- [Odrzucanie roszczeń dotyczących zleceń MDF](#) (na stronie 432)

■ [Zatwierdzanie roszczeń dotyczących zleceń MDF](#) (na stronie 433)

Dodatkowe procedury, odnoszące się do wszystkich rekordów, są dostępne pod hasłem [Praca z rekordami](#) (na stronie 38).

Wspólne dla wielu typów rekordów procedury dostępne są pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)
- [Praca z załącznikami](#) (na stronie 111)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Przesyłanie zleceń MDF do zatwierdzenia

Partnerzy mogą żądać wstępnego zatwierdzenia w odniesieniu do finansowania działań marketingowych przez przesłanie zlecenia dotyczącego funduszu rozwoju rynku (MDF). W zleceniu MDF są zawarte szczegóły działania i szacowana kwota funduszy, które zostaną wydane.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, trzeba utworzyć zlecenie MDF i regułę procesu Workflow, która będzie przypisywać odpowiedniego użytkownika jako osobę zatwierdzającą zlecenia MDF. Więcej informacji o tworzeniu reguł procesu Workflow znajduje się pod hasłem Tworzenie reguł procesu Workflow.

Jak przesłać zlecenie MDF do zatwierdzenia

- 1 Na stronie startowej "Zlecenie MDF" w sekcji "Wszystkie zlecenia MDF" wybrać zlecenie MDF, które ma zostać przesłane.

Więcej informacji o wybieraniu zleceń MDF znajduje się pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie "Zlecenie MDF - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".

- 3 Na stronie "Zlecenie MDF - edycja" wybrać w polu "Status przesłania" wartość "Przesłane". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie wartości w polu "Status przesłania" na "Przesłane" i zapisaniu rekordu podejmowane są następujące działania:

- Status zatwierdzenia jest ustawiany na wartość "Oczekujące na zatwierdzenie".
- Wartość w polu "Data przesłania" automatycznie ustawiana jest na bieżącą datę i godzinę.

- Rozpoczyna się marszruta zlecenia MDF. Wartość pola "Osoba zatwierdzająca" dotyczącego zlecenia MDF jest przez regułę procesu Workflow ustawiana na odpowiedniego użytkownika.
- Do zespołu zajmującego się zleceniem MDF dodawana jest osoba zatwierdzająca, jeśli nie została jeszcze dodana.
- Następuje wysłanie powiadomień e-mail przez regułę procesu Workflow.

Zlecenie MDF jest wyświetlane na liście rekordów oczekujących na wykonanie czynności przez osobę zatwierdzającą i otrzymuje status tylko do odczytu dla partnera (właściciela). Aktualizowanie zlecenia (na przykład zmiana żądanych kwot, powiązanego funduszu itd.) nie jest dozwolone. Partner może zmieniać przesłane zlecenie MDF tylko po jego pomyślnym wycofaniu.

Wycofywanie zleceń MDF

Po przesłaniu zlecenia dotyczącego funduszu rozwoju rynku (MDF), ale jeszcze przed jego zatwierdzeniem, można to zlecenie wycofać. Po pomyślnym wycofaniu zlecenia można je zaktualizować i ponownie przesłać do zatwierdzenia.

Przed rozpoczęciem. Zlecenie MDF musi mieć status przesyłania ustawiony na "Przesłane", a status zatwierdzenia na "Oczekiwanie na zatwierdzenie".

Jak wycofać zlecenie MDF

- 1 W sekcji "Wszystkie zlecenia MDF" na stronie startowej "Zlecenie MDF" wybrać zlecenie, które ma zostać wycofane.

Więcej informacji o wybieraniu zleceń MDF znajduje się pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie "Zlecenie MDF - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".

- 3 Na stronie "Zlecenie MDF - edycja" wybrać w polu "Status przesyłania" wartość "Wycofane". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu przesyłania na wartość "Wycofane" podejmowane są następujące działania:

- Status zatwierdzenia jest resetowany do wartości Null.
- Jeśli skonfigurowano regułę procesu Workflow, tworzy ona nowe zadanie, które ma śledzić daną czynność.
- Jeśli skonfigurowano regułę procesu Workflow, wysyła ona odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Użytkownik może teraz zaktualizować zlecenie MDF i przesłać je ponownie. Więcej informacji o przesyłaniu zleceń znajduje się pod hasłem [Przesyłanie zleceń MDF do zatwierdzenia](#) (na stronie 427).

Zwracanie zleceń MDF

Gdy zlecenie dotyczące funduszu rozwoju rynku (MDF) jest poddawane serii zatwierdzeń, osoba zatwierdzająca może zwrócić je do właściciela w celu wprowadzenia zmian lub dostarczenia dodatkowych informacji.

Przed rozpoczęciem. Zlecenie MDF musi mieć status przesłania "Przesłane".

Jak zwrócić zlecenie MDF

- 1 W sekcji "Wszystkie zlecenia MDF" na stronie startowej "Zlecenie MDF" wybrać zlecenie, które ma zostać zwrócone.

Więcej informacji o wybieraniu zleceń MDF znajduje się pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie "Zlecenie MDF - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".

- 3 Na stronie "Zlecenie MDF - edycja" w polu "Status zatwierdzenia" wybrać status "Zwrócone". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Zwrócone" i naciśnięciu przycisku "Zapisz" podejmowane są następujące działania:

- Status przesłania zlecenia MDF zostaje ustawiony na wartość "Nieprzesłane".
- Z pola "Data zatwierdzenia wstępnego" zostaje usunięta data, ale w polu "Data przesłania" data przesłania pozostaje.
- Utworzony zostaje rekord zadania w celu śledzenia czynności zwrotu wykonywanej przez osobę zatwierdzającą.
- Reguła procesu Workflow wysyła odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Właściciel zlecenia MDF może je zaktualizować i przesłać ponownie. Więcej informacji o przesyłaniu zleceń MDF znajduje się pod hasłem [Przesyłanie zleceń MDF do zatwierdzenia](#) (na stronie 427).

Odrzucanie zleceń MDF

Gdy zlecenie dotyczące funduszu rozwoju rynku (MDF) jest poddawane serii zatwierdzeń, osoba zatwierdzająca może je odrzucić, jeśli żądana kwota dotycząca czynności marketingowej nie może zostać przyznana.

Przed rozpoczęciem. Zlecenie MDF musi mieć status przesłania "Przesłane".

Jak odrzucić zlecenie MDF

- 1 W sekcji "Wszystkie zlecenia MDF" na stronie startowej "Zlecenie MDF" wybrać zlecenie, które ma zostać odrzucone.

Więcej informacji o wybieraniu zleceń MDF znajduje się pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie "Zlecenie MDF - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie "Zlecenie MDF - edycja" w polu "Status zatwierdzenia" wybrać status "Odrzucone". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Odrzucone" i naciśnięciu przycisku "Zapisz" podejmowane są następujące działania:

- Status przesłania zlecenia MDF zachowuje wartość "Przesłane".
- Z pola "Data zatwierdzenia wstępnego" zostaje usunięta data, ale w polu "Data przesłania" data przesłania pozostaje.
- Utworzony zostaje rekord zadania w celu śledzenia czynności zwrotu wykonywanej przez osobę zatwierdzającą.
- Reguła procesu Workflow wysyła odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Odrzucone zlecenie MDF staje się tylko do odczytu przez właściciela i jego dalsze aktualizowanie nie jest dozwolone.

Zatwierdzanie zleceń MDF

Osoba zatwierdzająca może wstępnie zatwierdzić zlecenie MDF i przydzielić fundusze na żądane działanie marketingowe. Aktualnie marszruta zatwierdzania dotycząca zleceń MDF jest procesem ręcznym i obejmuje tylko jeden poziom.

UWAGA: Wielopoziomowy proces zatwierdzania można uzyskać, gdy każda osoba zatwierdzająca w łańcuchu zatwierdzania ustawi w polu "Osoba zatwierdzająca" wartość wskazującą na kolejną osobę zatwierdzającą z łańcucha.

Przed rozpoczęciem. Aby można było zatwierdzić zlecenie MDF, jego status przesłania musi zostać ustawiony na wartość "Przesłane".

Jak zatwierdzić zlecenie MDF

- 1 W sekcji "Wszystkie zlecenia MDF" na stronie startowej "Zlecenie MDF" wybrać zlecenie MDF, które ma zostać zatwierdzone.

Więcej informacji o wybieraniu zleceń MDF znajduje się pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie "Zlecenie MDF - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie "Zlecenie MDF - edycja" wprowadzić kwotę w polu "Kwota wstępnie zatwierdzona".
- 4 Wybrać wartość "Zatwierdzone" w polu "Status zatwierdzenia". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Zatwierdzone" podejmowane są następujące działania:

- Aplikacja Oracle CRM On Demand sprawdza, czy status przesłania ma wartość "Przesłane". Jeśli status przesłania ma inną wartość, weryfikacja zakończy się niepowodzeniem i wygenerowany zostanie odpowiedni komunikat o błędzie.

- Aplikacja Oracle CRM On Demand sprawdza, czy kwota wstępnie zatwierdzona nie przekracza limitu zatwierdzania ustawionego dla bieżącej osoby zatwierdzającej i czy zatwierdzenie nie spowoduje ujemnego salda funduszu. Jeśli weryfikacja zakończy się niepowodzeniem, wygenerowany zostanie odpowiedni komunikat o błędzie.
- Wartość w polu "Ostatnio zatwierdzone przez" jest zmieniana na bieżącego użytkownika. Wartość w polu "Bieżąca osoba zatwierdzająca" nie jest aktualizowana.
- Data wstępnego zatwierdzenia jest zmieniana na datę bieżącą aplikacji Oracle CRM On Demand.
- Nowe zadanie dotyczące śledzenia działania zatwierdzania jest tworzone przez proces Workflow.
- Odpowiednie powiadomienia e-mail są wysyłane przez proces Workflow.

Po zatwierdzeniu zlecenie MDF zostaje oznaczone jako tylko do odczytu i nie jest dozwolone dalsze jego aktualizowanie. Nie dotyczy to sytuacji przesłania powiązanego roszczenia lub wydłużenia daty wygaśnięcia.

Anulowanie zleceń MDF

Właściciel marki może w dowolnym momencie anulować zlecenie dotyczące funduszu rozwoju rynku (MDF), jeśli jest ono nieważne.

Przed rozpoczęciem. Zlecenie MDF musi mieć status zatwierdzenia "Zatwierdzone".

Jak anulować zlecenie MDF

- 1 Na stronie startowej "Zlecenie MDF" w sekcji "Wszystkie zlecenia MDF" wybrać zlecenie, które ma być anulowane.
Więcej informacji o wybieraniu zleceń MDF znajduje się pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie "Zlecenie MDF - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie "Zlecenie MDF - edycja" w polu "Status zatwierdzenia" wybrać status "Anulowane". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".
Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Anulowane" podejmowane są następujące działania:
 - W aplikacji Oracle CRM On Demand zatwierdzone zostaje ustawienie statusu zatwierdzenia na wartość "Zatwierdzone".
 - Reguła procesu Workflow tworzy nowe zadanie, które ma śledzić czynność.
 - Odpowiednie powiadomienia e-mail są wysyłane przez proces Workflow.

Anulowane zlecenie MDF staje się obiektem tylko do odczytu i jego dalsze aktualizowanie nie jest dozwolone.

Przesyłanie roszczeń dotyczących zleceń MDF

Partnerzy tworzą roszczenia zwrotu wcześniej zatwierdzonych kwot, które zostały wydane na działania marketingowe. Roszczenia są tworzone w odniesieniu do określonego zlecenia dotyczącego funduszu rozwoju rynku (MDF), mogą też istnieć niezależnie.

Jak przesłać roszczenie dotyczące zlecenia MDF

- 1 Na stronie startowej "Zlecenie MDF" w sekcji "Wszystkie zlecenia MDF" wybrać zlecenie MDF, w odniesieniu do którego ma zostać przesłane roszczenie.
Więcej informacji o wybieraniu zleceń MDF znajduje się pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie "Zlecenie MDF - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie edycji zlecenia MDF wprowadzić kwotę w polu "Łączna żądana kwota roszczenia".
- 4 W polu "Status roszczenia" wybrać wartość "Roszczenie przesłane". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".
Po zmianie statusu pola "Status roszczenia" na wartość "Roszczenie przesłane" podejmowane są następujące działania:
 - Rozpoczyna się marszruta roszczenia dotyczącego zlecenia MDF.
 - W zleceniu MDF wartość w polu "Osoba zatwierdzająca" ustawiana jest przez regułę procesu Workflow na odpowiedniego użytkownika.
 - Jeśli osoba zatwierdzająca nie wchodzi w skład zespołu zajmującego się zleceniem MDF, jest ona do niego dodawana.
 - Reguła procesu Workflow wysyła odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Odrzucanie roszczeń dotyczących zleceń MDF

Gdy roszczenie dotyczące funduszu rozwoju rynku (MDF) jest poddawane serii zatwierdzeń, osoba zatwierdzająca może je odrzucić.

Przed rozpoczęciem. Roszczenie MDF musi mieć status roszczenia "Roszczenie przesłane".

Jak odrzucić roszczenie dotyczące zlecenia MDF

- 1 Wybrać zlecenie MDF, dla którego ma zostać odrzucone roszczenie w sekcji "Wszystkie zlecenia MDF" na stronie startowej "Zlecenie MDF".
Więcej informacji o wybieraniu zleceń MDF znajduje się pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie "Zlecenie MDF - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".

- 3 Na stronie "Zlecenie MDF - edycja" wybrać w polu "Status roszczenia" opcję "Roszczenie odrzucone", a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu roszczenia na "Roszczenie odrzucone" i naciśnięciu przycisku "Zapisz" zostaną wykonane następujące czynności: reguła procesu Workflow spowoduje wysłanie powiadomień w wiadomościach e-mail.

Zatwierdzanie roszczeń dotyczących zleceń MDF

Osoba zatwierdzająca może zatwierdzić roszczenie dotyczące funduszu rozwoju rynku (MDF) i zaproponować partnerowi uznanie salda. Obecnie obsługiwany jest tylko jeden poziom zatwierdzania roszczeń MDF.

Przed rozpoczęciem. Pole statusu przesłania roszczenia MDF musi być ustawione na wartość "Roszczenie przesłane".

Jak zatwierdzić roszczenie dotyczące zlecenia MDF

- 1 Na stronie startowej "Zlecenie MDF" w sekcji "Wszystkie zlecenia MDF" wybrać zlecenie MDF, którego dotyczy zatwierdzane roszczenie.

Więcej informacji o wybieraniu zleceń MDF znajduje się pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie "Zlecenie MDF - szczegóły" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie edycji zlecenia MDF wprowadzić kwotę w polu "Łączna zatwierdzona kwota roszczeń".
- 4 W polu "Status roszczenia" wybrać wartość "Roszczenie zatwierdzone". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Zatwierdzone" podejmowane są następujące działania:

- Aplikacja Oracle CRM On Demand weryfikuje, czy łączna zatwierdzona kwota roszczeń nie przekracza limitu zatwierdzania ustawionego dla danej osoby zatwierdzającej i czy zatwierdzenie nie powoduje ujemnego salda funduszy. W przypadku niepowodzenia weryfikacji zostanie wyświetlony odpowiedni komunikat o błędzie.
- Następuje ustawienie daty decyzji dotyczącej kwoty roszczenia na datę bieżącą aplikacji Oracle CRM On Demand.
- Reguła procesu Workflow wysyła odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Obciążenie funduszu powiązane ze zleceniem MDF po zatwierdzeniu roszczenia.

Pola wniosków o fundusze marketingowe

Strona "Zlecenie MDF - edycja" umożliwia dodawanie zleceń dotyczących funduszu rozwoju rynku (MDF) lub aktualizację istniejącego zlecenia MDF. Na stronie "Zlecenie MDF - edycja" jest wyświetlony pełny zestaw pól zlecenia MDF.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje

widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Zlecenie MDF — informacje kluczowe	
ID	Identyfikator (ID) zlecenia MDF.
Nazwa zlecenia	Unikatowa nazwa zlecenia MDF.
Główny podmiot partnerski	Firma partnerska wiodąca w procesie przesyłania zlecenia MDF.
Fundusz	Nazwa funduszu powiązanego ze zleceniem MDF.
Status przesłania	Status przesłania, taki jak "Przesłane", "Nieprzesłane" lub "Wycofane".
Termin	Data, przed której upływem zlecenie MDF musi zostać zatwierdzone. Domyślnie jest ustawiona na datę dzisiejszą plus 7 dni.
Data wygaśnięcia	Data, po której upływie zlecenie MDF traci ważność.
Kampania	Nazwa kampanii, z którą powiązane jest zlecenie MDF.
Cel marketingowy	Przyczyna marketingowa zlecenia MDF.
Region	Obszar, dla którego zostaje wykonane zlecenie MDF.
Kategoria	Kategoria, do której należy zlecenie MDF.
Program partnerski	Nazwa programu partnerskiego, z którym powiązane jest zlecenie MDF.
Waluta wniosku o fundusze marketingowe	Żądana waluta dla zlecenia MDF.
Zlecenie MDF — informacje szczegółowe	
Data rozpoczęcia	Data i godzina rozpoczęcia działania marketingowego. W celu zmiany tej daty można użyć elementów sterujących kalendarza.
Data zakończenia	Data i godzina zakończenia działania marketingowego. Datę tę można zmienić za pomocą formantów kalendarza.
Wnioskowana kwota	Całkowita żądana kwota dla działania marketingowego.
Wstępnie zatwierdzona kwota	Całkowitą kwotę zatwierdzoną dla działania marketingowego wprowadza właściciel marki.
Status zatwierdzenia	Bieżący status zatwierdzenia zlecenia MDF.

Pole	Opis
Data zlecenia	Data i godzina utworzenia zlecenia MDF.
Data przesłania	Data i godzina przesłania zlecenia MDF.
Data zatwierdzenia wstępnego	Data i godzina wstępnego zatwierdzenia zlecenia MDF.
Osoba zatwierdzająca	Nazwa bieżącej osoby zatwierdzającej.
Ostatnio zatwierdzone przez	Nazwa poprzedniej osoby zatwierdzającej.
Kod przyczyny	Przyczyna, dla której działanie marketingowe nie zostało zatwierdzone. Wartości domyślne to "Powielenie", "Nieprawidłowa informacja", "Niewystarczająca informacja" i "Inne".
Informacje o roszczeniu	
Całkowita żądana kwota roszczenia	Całkowita kwota roszczenia, żądana przez partnera w odniesieniu do działania marketingowego.
Całkowita zatwierdzona kwota roszczenia	Całkowita kwota roszczenia, zatwierdzona przez właściciela marki w odniesieniu do działania marketingowego.
Status roszczenia	Bieżący status roszczenia.
Data decyzji dot. roszczenia	Data podjęcia decyzji dotyczącej roszczenia.
Informacje dodatkowe	
Właściciel	<p>Właściciel rekordu wniosku o fundusze marketingowe.</p> <p>Zwykle właściciel rekordu może go zaktualizować, przekazać rekord innemu właścicielowi oraz skasować go. Jednak administrator firmy może zmienić poziomy dostępu, ograniczając lub rozszerzając prawa dostępu użytkownika.</p> <p>Wartość w polu "Właściciel" ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit informacyjny").</p> <p>Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 39).</p>
Opis	Dodatkowe informacje o zleceniu MDF. Limit 250 znaków.
Podmiot partnerski właściciela	Podmiot partnerski, dla którego pracuje właściciel. Jeśli właściciel jest partnerem, pole "Podmiot właściciela" jest

Pole	Opis
	wypełniane nazwą podmiotu partnerskiego, do którego partner należy.
Zarządzający kontaktami z partnerami	Zarządzający kontaktami z partnerami jest odpowiedzialny za utrzymywanie relacji między partnerami a firmą będącą właścicielem marki. Zarządzający kontaktami z partnerami stanowi dla partnera główną osobę kontaktową.
Inicjujący podmiot partnerski	Nazwa partnera, który zainicjował zlecenie MDF.

Zlecenia specjalnej kalkulacji cen

Zlecenia specjalnej kalkulacji cen obejmują zestaw procesów biznesowych, za pomocą których partnerzy zwracają się do właściciela marki o udzielenie rabatu na produkt. Zlecenie specjalnej kalkulacji cen może być na przykład przesłane w odpowiedzi na transakcję konkurencyjną lub zniżkowy trend cen. Właściciel marki może przyznać niższe ceny i zaoferować uznanie salda partnerom, którzy już zakupili produkt. Specjalnie autoryzowana cena jest zazwyczaj ważna w odniesieniu do konkretnego (autoryzowanego) produktu, ilości, okresu i partnera lub klienta końcowego.

Zlecenia specjalnej kalkulacji cen obejmują dwa następujące etapy:

Zarządzanie zleceniem specjalnej kalkulacji cen. Partner lub właściciel marki, występując w imieniu partnera, tworzy zlecenie specjalnej kalkulacji cen dotyczące produktu i podaje szczegóły, takie jak powód żądania niższej ceny. Partner przesyła zlecenie do zatwierdzenia właścicielowi marki i po jego zatwierdzeniu sprzedaje produkty z magazynu po nowej, niższej cenie. Po sprzedaży partner może skorzystać z procesu roszczenia dotyczącego zlecenia specjalnej kalkulacji cen, aby zażądać różnicy między oryginalnym kosztem zakupu a nowym kosztem autoryzowanym.

Zarządzanie roszczeniem dotyczącym specjalnej kalkulacji cen. Partner tworzy roszczenie dotyczące zatwierdzonych i otwartych zleceń specjalnej kalkulacji cen, aby otrzymać zwrot kosztów (uznanie) za stratę. Zwykle raporty dotyczące punktu sprzedaży są przysyłane po dokonaniu sprzedaży wraz z roszczeniami dotyczącymi specjalnej kalkulacji cen. Po zatwierdzeniu zlecenia właściciel marki oferuje partnerowi uznanie w wysokości równej różnicy między kosztem oryginalnym i nowym kosztem autoryzowanym.

Korzyści właścicieli marek i partnerów wynikające ze zleceń specjalnej kalkulacji cen są następujące:

- Właściciele marek mogą wspierać swoich partnerów w sytuacjach wymagających od nich konkurencyjności
- Partnerzy mogą kupować i magazynować produkty pochodzące od właścicieli marek, nawet jeśli w niedalekiej przyszłości przewidywany jest spadek cen

Praca ze stroną startową "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen"

Strona startowa "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen" stanowi punkt wyjścia do zarządzania zleceniami specjalnej kalkulacji cen.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", może on dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie zlecenia specjalnej kalkulacji cen

Zlecenie specjalnej kalkulacji cen można utworzyć, naciskając przycisk "Nowe" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane zlecenia specjalnej kalkulacji cen". Więcej informacji jest dostępnych pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola zlecenia specjalnej kalkulacji cen](#) (na stronie 452).

Praca z listami zleceń specjalnej kalkulacji cen

W sekcji "Listy zleceń specjalnej kalkulacji cen" jest wyświetlonych wiele list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W następującej tabeli opisano listy standardowe zleceń specjalnej kalkulacji cen.

Lista zleceń specjalnej kalkulacji cen	Opis
Wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen	Na liście są wyświetlane wszystkie rekordy widoczne dla użytkownika, niezależnie od posiadacza listy. Zlecenia specjalnej kalkulacji cen nie są na niej filtrowane.
Ostatnio utworzone zlecenia specjalnej kalkulacji cen	Filtruje wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen, posortowane według daty utworzenia.
Ostatnio zmodyfikowane zlecenia specjalnej kalkulacji cen	Filtruje wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen, posortowane według daty modyfikacji.
Moje zlecenia specjalnej kalkulacji cen	Filtruje zlecenia specjalnej kalkulacji cen z nazwą bieżącego użytkownika w polu "Właściciel".
Moje ostatnio utworzone zlecenia specjalnej kalkulacji cen	Filtruje zlecenia specjalnej kalkulacji cen z nazwą bieżącego użytkownika w polu "Właściciel", posortowane według daty utworzenia.
Moje ostatnio zmodyfikowane zlecenia specjalnej kalkulacji cen	Filtruje zlecenia specjalnej kalkulacji cen z nazwą bieżącego użytkownika w polu "Właściciel", posortowane według daty modyfikacji.
Wszystkie oczekujące zlecenia specjalnej kalkulacji cen	Filtruje wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen ze statusem zatwierdzenia "Oczekujące na zatwierdzenie" i statusem roszczenia "Przesłane roszczenie".
Moje oczekujące zlecenia specjalnej kalkulacji cen	Filtruje należące do bieżącego użytkownika zlecenia specjalnej kalkulacji cen ze statusem zatwierdzenia "Oczekujące na zatwierdzenie" i statusem roszczenia

Lista zleceń specjalnej kalkulacji cen	Opis
	"Przesłane roszczenie".
Moje zatwierdzone zlecenia specjalnej kalkulacji cen	Filtruje należące do bieżącego użytkownika zatwierdzone zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
Zlecenia specjalnej kalkulacji cen oczekujące na moje zatwierdzenie	Filtruje zlecenia specjalnej kalkulacji cen ze statusem zatwierdzenia "Oczekujące na zatwierdzenie" lub statusem roszczenia "Przesłane roszczenie", w przypadku których bieżący użytkownik jest następną osobą zatwierdzającą.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby wyświetlić wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę bądź wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzaj listami". Strona "Zarządzanie listami" zawiera również standardowe listy dostarczone z aplikacją Oracle CRM On Demand. Te listy są dostępne tylko do wyświetlania, dlatego nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie sekcji "Moje ostatnio zmodyfikowane zlecenia specjalnej kalkulacji cen"

W sekcji "Moje ostatnio zmodyfikowane zlecenia specjalnej kalkulacji cen" są wyświetlane należące do bieżącego użytkownika zlecenia specjalnej kalkulacji cen, które zostały ostatnio zmodyfikowane. Aby rozwinąć tę listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Wyświetlanie sekcji "Moje oczekujące zlecenia specjalnej kalkulacji cen"

W sekcji "Moje oczekujące zlecenia specjalnej kalkulacji cen" są wyświetlane należące do bieżącego użytkownika zlecenia specjalnej kalkulacji cen ze statusem zatwierdzenia "Oczekujące na zatwierdzenie" lub statusem roszczenia "Przesłane roszczenie". Aby rozwinąć tę listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Zlecenia specjalnej kalkulacji cen"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Zlecenia specjalnej kalkulacji cen" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Listy zleceń specjalnej kalkulacji cen
- Wszystkie oczekujące zlecenia specjalnej kalkulacji cen
- Ostatnio utworzone zlecenia specjalnej kalkulacji cen
- Ostatnio zmodyfikowane zlecenia specjalnej kalkulacji cen

- Moje oczekujące zlecenia specjalnej kalkulacji cen
- Moje zatwierdzone zlecenia specjalnej kalkulacji cen
- Moje ostatnio utworzone zlecenia specjalnej kalkulacji cen
- Moje ostatnio zmodyfikowane zlecenia specjalnej kalkulacji cen
- Zlecenia specjalnej kalkulacji cen oczekujące na moje zatwierdzenie
- Co najmniej jedną sekcję raportu (administrator firmy może udostępniać na stronie startowej "Zlecenia specjalnej kalkulacji cen" użytkownika sekcje raportów, takie jak "Raport analityczny dotyczący zleceń specjalnej kalkulacji cen")

Jak dodać sekcje do strony startowej "Zlecenia specjalnej kalkulacji cen"

- 1 Na stronie startowej "Zlecenia specjalnej kalkulacji cen" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Zlecenia specjalnej kalkulacji cen" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.

Zarządzanie zleceniami specjalnej kalkulacji cen

Zarządzać zleceniami specjalnej kalkulacji cen można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Wiązanie produktów ze zleceniami specjalnej kalkulacji cen](#) (na stronie 440)
- [Wiązanie programów ze zleceniami specjalnej kalkulacji cen](#) (na stronie 441)
- [Przesyłanie zleceń specjalnej kalkulacji cen do zatwierdzenia](#) (na stronie 441)
- [Wycofywanie zleceń specjalnej kalkulacji cen](#) (na stronie 442)
- [Zwracanie zleceń specjalnej kalkulacji cen](#) (na stronie 443)
- [Odrzucanie zleceń specjalnej kalkulacji cen](#) (na stronie 444)
- [Zatwierdzanie zleceń specjalnej kalkulacji cen](#) (na stronie 444)
- [Anulowanie zleceń specjalnej kalkulacji cen](#) (na stronie 445)
- [Zlecenia specjalnej kalkulacji cen - przesyłanie roszczeń](#) (na stronie 446)
- [Zlecenia specjalnej kalkulacji cen - odrzucanie roszczeń](#) (zob. "Zlecenia specjalnej kalkulacji cen — odrzucanie roszczeń" na stronie 447)
- [Zlecenia specjalnej kalkulacji cen - zatwierdzanie roszczeń](#) (na stronie 447)

Dodatkowe procedury, odnoszące się do wszystkich rekordów, są dostępne pod hasłem [Praca z rekordami](#) (na stronie 38).

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)

- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)
- [Praca z załącznikami](#) (na stronie 111)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Wiązanie produktów ze zleceniami specjalnej kalkulacji cen

Produkty można powiązać ze zleceniami specjalnej kalkulacji cen, aby:

- Śledzić, które produkty należą do zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
- Obliczać łączne kwoty żądane i wstępnie zatwierdzone (autoryzowane).

UWAGA: Aby obliczyć łączne kwoty żądane i wstępnie zatwierdzone, należy nacisnąć przycisk "Aktualizuj podsumowania zleceń".

Przed rozpoczęciem. Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Produkty ze specjalną kalkulacją cen" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak powiązać produkt z zleceniem specjalnej kalkulacji cen

- 1 Wybrać zlecenie specjalnej kalkulacji cen (w sekcji "Wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen" na stronie startowej "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen"), z którym ma zostać powiązany produkt.
Informacje o wybieraniu zleceń specjalnej kalkulacji cen można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie "Szczegóły zlecenia specjalnej kalkulacji cen" przejść do sekcji "Produkty ze specjalną kalkulacją cen" i nacisnąć przycisk "Dodaj".
- 3 W polu "Produkt" wybrać produkt, który ma zostać dodany do zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
- 4 Na stronie "Produkt ze specjalną kalkulacją cen - szczegóły" zaktualizować wymagane pola.
Informacje dotyczące pól można znaleźć pod hasłem [Pola specjalnej kalkulacji cen produktu](#) (zob. "Pola produktów ze specjalną kalkulacją cen" na stronie 449).
- 5 Zapisać rekord.

Jak obliczyć łączne kwoty żądane i wstępnie zatwierdzone

- 1 Wybrać zlecenie specjalnej kalkulacji cen (w sekcji "Wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen" na stronie startowej "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen"), dla którego mają zostać obliczone łączne kwoty żądane i wstępnie zatwierdzone.

Informacje o wybieraniu zleceń specjalnej kalkulacji cen można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen - szczegóły" przejść do sekcji "Produkty ze specjalną kalkulacją cen".
- 3 W sekcji "Produkty ze specjalną kalkulacją cen" nacisnąć przycisk "Aktualizuj podsumowania zleceń".
Czynność ta spowoduje obliczenie łącznych kwot żądanych i wstępnie zatwierdzonych oraz zaktualizowanie wartości pól "Łączna kwota wnioskowana" i "Łączna kwota autoryzowana" w zleceniu specjalnej kalkulacji cen.

Wiązanie programów ze zleceniami specjalnej kalkulacji cen

Można powiązać zlecenie specjalnej kalkulacji cen z określonym programem partnerskim, do którego należy bieżący użytkownik.

Jak powiązać programy ze zleceniami specjalnej kalkulacji cen

- 1 Przejść do strony "Edycja zlecenia specjalnej kalkulacji cen".
- 2 Na liście "Program partnerski" wybrać program partnerski, który ma zostać dodany do zlecenia specjalnej kalkulacji cen. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Przesyłanie zleceń specjalnej kalkulacji cen do zatwierdzenia

Partner lub właściciel marki występujący w imieniu partnera tworzy zlecenie specjalnej kalkulacji cen w celu dokonania korekty ceny produktu i dostarcza szczegółów, takich jak uzasadnienie niższej ceny. Partner przesyła zlecenie specjalnej kalkulacji cen do właściciela marki w celu jego zatwierdzenia. Właściciel marki może wyrazić zgodę lub nie. Większość firm ma ściśle określone procedury obsługi takich zleceń do zatwierdzenia, które otrzymują od partnerów. Zazwyczaj co najmniej jedna z osób zatrudnionych przez właściciela marki ocenia zlecenie specjalnej kalkulacji cen pod względem różnych kryteriów i podejmuje ostateczną decyzję o zatwierdzeniu bądź braku zatwierdzenia tego zlecenia.

Przed rozpoczęciem. Na początku należy utworzyć zlecenie specjalnej kalkulacji cen. Więcej informacji o tworzeniu rekordów można znaleźć pod hasłem [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42). Należy utworzyć regułę procesu Workflow, która wyznaczy odpowiedniego użytkownika na osobę zatwierdzającą zlecenia specjalnej kalkulacji cen. Więcej informacji o tworzeniu reguł procesu Workflow znajduje się pod hasłem [Tworzenie reguł procesu Workflow](#).

Jak przesłać zlecenia specjalnej kalkulacji cen do zatwierdzenia

- 1 Wybrać zlecenie specjalnej kalkulacji cen (w sekcji "Wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen" na stronie startowej "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen"), które ma być przesłane do zatwierdzenia.

Informacje o wybieraniu zleceń specjalnej kalkulacji cen można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie szczegółów zlecenia specjalnej kalkulacji cen nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen - edycja" wybrać w polu "Status przesłania" wartość "Przesłane".
- 4 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie wartości w polu "Status przesłania" na "Przesłane" i zapisaniu rekordu podejmowane są następujące działania:

- Status zatwierdzenia jest ustawiany na wartość "Oczekujące na zatwierdzenie".
- Data przesłania jest automatycznie ustawiana na bieżącą datę i godzinę.
- Rozpoczyna się marszruta zlecenia specjalnej kalkulacji cen. Następuje ustawienie przez regułę procesu Workflow odpowiedniego użytkownika w polu "Osoba zatwierdzająca" zlecenia.
- Osoba zatwierdzająca jest dodawana do zespołu zlecenia specjalnej kalkulacji cen, jeśli nie została jeszcze dodana.
- Reguła procesu Workflow wysyła wymagane powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Zlecenie specjalnej kalkulacji cen pojawia się na liście rekordów oczekujących na wykonanie czynności przez osobę zatwierdzającą i otrzymuje status tylko do odczytu dla partnera (właściciela). Dalsze aktualizowanie zlecenia (na przykład dodawanie lub usuwanie produktów, zmiana żądanej ceny itp.) jest niedozwolone. Partner może zmieniać przesłane zlecenie specjalnej kalkulacji cen tylko po jego pomyślnym wycofaniu.

Wycofywanie zleceń specjalnej kalkulacji cen

Można wycofać zlecenie specjalnej kalkulacji cen po przesłaniu go do zatwierdzenia, ale jeszcze przed jego zatwierdzeniem. Po pomyślnym wycofaniu zlecenia specjalnej kalkulacji cen można je zaktualizować, a następnie ponownie przesłać do zatwierdzenia.

Przed rozpoczęciem. Zlecenie specjalnej kalkulacji cen musi mieć status przesłania ustawiony na wartość "Przesłane", a status zatwierdzenia na wartość "Oczekiwanie na zatwierdzenie".

Jak wycofać zlecenia specjalnej kalkulacji cen

- 1 W sekcji "Wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen" na stronie startowej "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen" wybrać zlecenie specjalnej kalkulacji cen, które ma zostać wycofane.

Informacje o wybieraniu zleceń specjalnej kalkulacji cen można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie szczegółów zlecenia specjalnej kalkulacji cen nacisnąć przycisk "Edytuj".

3 Na stronie "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen - edycja" wybrać wartość "Wycofane" w polu "Status przesłania".

4 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu przesłania na wartość "Wycofane" podejmowane są następujące działania:

- Status zatwierdzenia jest resetowany do statusu pustego.
- Reguła procesu Workflow tworzy nowe zadanie, które ma śledzić czynność.
- Reguła procesu Workflow wysyła odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Użytkownik może teraz zaktualizować zlecenie specjalnej kalkulacji cen i przesłać je ponownie. Więcej informacji o przesyłaniu zleceń specjalnej kalkulacji cen znajduje się pod hasłem [Przesyłanie zleceń specjalnej kalkulacji cen do zatwierdzenia](#) (na stronie 441).

Zwracanie zleceń specjalnej kalkulacji cen

W trakcie procesu zatwierdzania zlecenia specjalnej kalkulacji cen osoba zatwierdzająca może zwrócić zlecenie właścicielowi w celu wprowadzenia zmian. Osoba zatwierdzająca może dodać komentarz i zażądać dodatkowych informacji od właściciela zlecenia.

Przed rozpoczęciem. Zlecenie specjalnej kalkulacji cen musi mieć status przesłania "Przesłane".

Jak zwrócić zlecenia specjalnej kalkulacji cen

1 W sekcji "Wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen" na stronie startowej "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen" wybrać zlecenie specjalnej kalkulacji cen, które ma zostać zwrócone.

Informacje o wybieraniu zleceń specjalnej kalkulacji cen można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

2 Na stronie szczegółów zlecenia specjalnej kalkulacji cen nacisnąć przycisk "Edytuj".

3 Na stronie "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen - edycja" wybrać wartość "Zwrócone" w polu "Status zatwierdzenia". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Zwrócone" i naciśnięciu przycisku "Zapisz" podejmowane są następujące działania:

- Status przesłania zlecenia specjalnej kalkulacji cen zostaje ustawiony na wartość "Nieprzesłane".
- Z pola "Data autoryzacji" data zostaje usunięta, ale w polu "Data przesłania" data przesłania pozostaje.
- Rekord zadania zostaje utworzony przez regułę procesu Workflow w celu śledzenia czynności zwrotu wykonywanej przez osobę zatwierdzającą.
- Reguła procesu Workflow wysyła odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Właściciel zlecenia specjalnej kalkulacji cen może je zaktualizować i przesłać ponownie. Więcej informacji o przesyłaniu zleceń specjalnej kalkulacji cen znajduje się pod hasłem [Przesyłanie zleceń specjalnej kalkulacji cen do zatwierdzenia](#) (na stronie 441).

Odrzucanie zleceń specjalnej kalkulacji cen

Gdy zlecenie specjalnej kalkulacji cen jest poddawane serii zatwierdzeń, osoba zatwierdzająca może je odrzucić, jeśli żądane rabaty nie mogą zostać przyznane.

Przed rozpoczęciem. Zlecenie specjalnej kalkulacji cen musi mieć status przesłania "Przesłane".

Jak odrzucić zlecenia specjalnej kalkulacji cen

- 1 Na stronie startowej "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen" w sekcji "Wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen" wybrać zlecenie specjalnej kalkulacji cen, które ma zostać odrzucone.

Informacje o wybieraniu zleceń specjalnej kalkulacji cen można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie szczegółów zlecenia specjalnej kalkulacji cen nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen - edycja" wybrać w polu "Status zatwierdzenia" wartość "Odrzucone".
- 4 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Odrzucone" i naciśnięciu przycisku "Zapisz" podejmowane są następujące działania:

- Status przesłania zlecenia specjalnej kalkulacji zachowuje wartość "Przesłane".
- Z pola "Data autoryzacji" data zostaje usunięta, ale w polu "Data przesłania" data przesłania pozostaje.
- Rekord zadania zostaje utworzony przez regułę procesu Workflow w celu śledzenia czynności zwrotu wykonywanej przez osobę zatwierdzającą.
- Reguła procesu Workflow wysyła odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Odrzucone zlecenie specjalnej kalkulacji cen staje się obiektem tylko do odczytu przez właściciela i jego dalsze aktualizowanie nie jest dozwolone.

Zatwierdzanie zleceń specjalnej kalkulacji cen

W zależności od procesów biznesowych obowiązujących w firmie, do zatwierdzenia zlecenia specjalnej kalkulacji cen może być wymagany udział większej liczby osób. Ustalanie marszruty zatwierdzania to obecnie proces realizowany ręcznie i obsługiwany jest tylko jeden poziom zatwierdzania. W celu przeniesienia zlecenia specjalnej kalkulacji cen na kolejny etap zatwierdzania należy ręcznie zmienić zawartość w polu bieżącej osoby zatwierdzającej.

Uwaga: Każda osoba zatwierdzająca na kolejnych etapach zatwierdzania aktualizuje pole "Osoba zatwierdzająca", dzięki czemu ma miejsce zatwierdzanie wielopoziomowe.

Przed rozpoczęciem. Przed zatwierdzeniem zlecenia specjalnej kalkulacji cen jego status przesłania należy ustawić na wartość "Przesłane".

Jak zatwierdzić zlecenia specjalnej kalkulacji cen

- 1 W sekcji "Wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen" na stronie startowej "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen" wybrać zlecenie specjalnej kalkulacji cen, które ma zostać zatwierdzone.

Informacje o wybieraniu zleceń specjalnej kalkulacji cen można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie szczegółów zlecenia specjalnej kalkulacji cen nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen - edycja" wybrać wartość "Zatwierdzone" w polu "Status zatwierdzenia".
- 4 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Zatwierdzone" podejmowane są następujące działania:

- W aplikacji Oracle CRM On Demand następuje sprawdzenie, czy wartość statusu przesłania ustawiona jest na "Wysłane". Jeśli status przesłania jest inny, proces zatwierdzania zostaje przerwany i generowany jest odpowiedni komunikat o błędzie.
- W aplikacji Oracle CRM On Demand następuje sprawdzenie, czy autoryzowana kwota całkowita nie przekracza limitu zatwierdzania ustawionego dla bieżącej osoby zatwierdzającej i czy wynikiem zatwierdzenia nie będzie ujemne saldo funduszy. Jeśli proces zatwierdzania zostanie przerwany, generowany jest odpowiedni komunikat o błędzie.
- W aplikacji Oracle CRM On Demand następuje sprawdzenie, czy autoryzowana kwota całkowita jest równa sumie autoryzowanych kwot wszystkich produktów ze specjalną kalkulacją cen. Jeśli kwota ta nie jest równa, proces zatwierdzania zostaje przerwany i generowany jest odpowiedni komunikat o błędzie.
- Wartość w polu "Ostatnio zatwierdzone przez" jest zmieniana na bieżącego użytkownika. Pole bieżącej osoby zatwierdzającej nie jest aktualizowane.
- Data autoryzacji zmieniana jest na bieżącą datę w aplikacji Oracle CRM On Demand.
- Reguła procesu Workflow tworzy nowe zadanie, które ma śledzić czynność związaną z zatwierdzaniem.
- Reguła procesu Workflow wysyła odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Po zatwierdzeniu zlecenia specjalnej kalkulacji cen staje się ono obiektem tylko do odczytu i jego dalsze aktualizowanie nie jest dozwolone, z wyjątkiem przesłania powiązanego z nim roszczenia lub przesunięcia daty wygaśnięcia.

Anulowanie zleceń specjalnej kalkulacji cen

Właściciel marki może w dowolnym momencie anulować zlecenie specjalnej kalkulacji cen, jeśli jest ono nieważne.

Przed rozpoczęciem. Zlecenie specjalnej kalkulacji cen musi mieć status zatwierdzenia "Zatwierdzone".

Jak anulować zlecenie specjalnej kalkulacji cen

- 1 W sekcji "Wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen" na stronie startowej "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen" wybrać zlecenie, które ma być anulowane.

Informacje o wybieraniu zleceń specjalnej kalkulacji cen można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie szczegółów zlecenia specjalnej kalkulacji cen nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen - edycja" w polu "Status zatwierdzenia" wybrać wartość "Anulowane", a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu zatwierdzenia na wartość "Anulowane" podejmowane są następujące działania:

- W aplikacji Oracle CRM On Demand zatwierdzone zostaje ustawienie wartości statusu zatwierdzenia na "Zatwierdzone".
- Reguła procesu Workflow tworzy nowe zadanie, które ma śledzić czynność.
- Reguła procesu Workflow wysyła odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Anulowane zlecenie specjalnej kalkulacji cen staje się obiektem tylko do odczytu i jego dalsze aktualizowanie nie jest dozwolone.

Zlecenia specjalnej kalkulacji cen - przesyłanie roszczeń

Partnerzy korzystają z procesu przesyłania roszczenia dotyczących zleceń specjalnej kalkulacji cen, aby domagać się różnicy między oryginalnym kosztem zakupu i nowym zatwierdzonym kosztem autoryzowanym na zleceniu specjalnej kalkulacji cen. Najczęściej co najmniej jeden pracownik właściciela marki ocenia roszczenie przy użyciu różnych kryteriów i podejmuje decyzję o jego zatwierdzeniu.

Jak przesłać roszczenia do zleceń specjalnej kalkulacji cen

- 1 W sekcji "Wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen" na stronie startowej "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen" wybrać zlecenie specjalnej kalkulacji cen, którego będzie dotyczyć przesyłane roszczenie.

Informacje o wybieraniu zleceń specjalnej kalkulacji cen można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie szczegółów zlecenia specjalnej kalkulacji cen nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie edycji zlecenia specjalnej kalkulacji cen wprowadzić kwotę w polu "Łączna wnioskowana kwota roszczenia".
- 4 W polu "Status roszczenia" wybrać wartość "Roszczenie przesłane". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie wartości pola "Status roszczenia" na "Roszczenie przesłane" i zapisaniu rekordu podejmowane są następujące działania:

- Rozpoczyna się marszruta roszczenia dotyczącego zlecenia specjalnej kalkulacji cen. Następuje przydzielenie odpowiedniego użytkownika do pola "Osoba zatwierdzająca" zlecenia specjalnej kalkulacji cen przez regułę procesu Workflow.
- Do zespołu zajmującego się zleceniem specjalnej kalkulacji cen dodawana jest osoba zatwierdzająca, jeśli nie została jeszcze dodana.
- Reguła procesu Workflow wysyła odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Zlecenia specjalnej kalkulacji cen — odrzucanie roszczeń

W czasie, gdy roszczenie dotyczące specjalnej kalkulacji cen jest poddawane serii zatwierdzeń, osoba zatwierdzająca może je odrzucić.

Przed rozpoczęciem. Roszczenie dotyczące zlecenia specjalnej kalkulacji cen musi mieć status "Przesłane".

Jak odrzucić roszczenie dotyczące zlecenia specjalnej kalkulacji cen

- 1 W sekcji "Wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen" na stronie startowej "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen" wybrać zlecenie specjalnej kalkulacji cen, którego będzie dotyczyć odrzucone roszczenie.

Informacje o wybieraniu zleceń specjalnej kalkulacji cen można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie szczegółów zlecenia specjalnej kalkulacji cen nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen - edycja" wybrać wartość "Roszczenie odrzucone" w polu "Status roszczenia".
- 4 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie statusu roszczenia na "Roszczenie odrzucone" i naciśnięciu przycisku "Zapisz" zostaną wykonane następujące czynności: reguła procesu Workflow spowoduje wysłanie powiadomień w wiadomościach e-mail.

Zlecenia specjalnej kalkulacji cen - zatwierdzanie roszczeń

Osoba zatwierdzająca może zatwierdzić roszczenie specjalnej kalkulacji cen i zaproponować partnerowi uznanie salda. Obecnie obsługiwany jest tylko jeden poziom zatwierdzania roszczeń specjalnej kalkulacji cen.

Przed rozpoczęciem. Pole statusu roszczenia specjalnej kalkulacji cen musi być ustawione na wartość "Roszczenie przesłane".

Jak zatwierdzić roszczenia dotyczące zleceń specjalnej kalkulacji cen

- 1 W sekcji "Wszystkie zlecenia specjalnej kalkulacji cen" na stronie startowej "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen" wybrać zlecenie specjalnej kalkulacji cen, którego dotyczy zatwierdzane roszczenie.

Informacje o wybieraniu zleceń specjalnej kalkulacji cen można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie szczegółów zlecenia specjalnej kalkulacji cen nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie edycji zlecenia specjalnej kalkulacji cen wprowadzić kwotę w polu "Łączna zatwierdzona kwota roszczenia".
- 4 W polu "Status roszczenia" wybrać wartość "Roszczenie zatwierdzone". Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Po zmianie pola statusu roszczenia na wartość "Roszczenie zatwierdzone" podejmowane są następujące działania:

- Aplikacja Oracle CRM On Demand weryfikuje, czy łączna zatwierdzona kwota roszczeń nie przekracza limitu zatwierdzania ustawionego dla danej osoby zatwierdzającej i czy zatwierdzenie nie powoduje powstania ujemnego salda funduszy. W przypadku niepowodzenia weryfikacji zostanie wyświetlony odpowiedni komunikat o błędzie.
- Następuje zmiana daty decyzji dotyczącej kwoty roszczenia na datę bieżącą aplikacji Oracle CRM On Demand.
- Reguła procesu Workflow wysyła odpowiednie powiadomienia w wiadomościach e-mail.

Zarządzanie produktami ze specjalną kalkulacją cen jako pozycjami powiązanymi

Produktami ze specjalną kalkulacją cen jako pozycjami powiązanymi można zarządzać za pośrednictwem następujących czynności:

- [Tworzenie produktów ze specjalną kalkulacją cen jako pozycji powiązanych](#) (na stronie 449)
- [Pola produktów ze specjalną kalkulacją cen](#) (na stronie 449)

Dodatkowe procedury, odnoszące się do wszystkich rekordów, są dostępne pod hasłem [Praca z rekordami](#) (na stronie 38).

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tworzenie produktów ze specjalną kalkulacją cen jako pozycji powiązanych

Aby określić zlecony koszt (lub inne informacje) w przypadku danego produktu, można utworzyć produkt ze specjalną kalkulacją cen jako pozycję powiązaną zlecenia specjalnej kalkulacji cen. W aplikacji Oracle CRM On Demand można utworzyć produkt ze specjalną kalkulacją cen jako pozycję powiązaną, wprowadzając informację w formularzu. Dostęp do tego formularza możliwy jest ze strony szczegółów zlecenia specjalnej kalkulacji cen.

UWAGA: Przed utworzeniem produktów ze specjalną kalkulacją cen należy dodać obszar "Produkty ze specjalną kalkulacją cen" jako pozycję powiązaną do strony "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen - szczegóły". Więcej informacji o dodawaniu pozycji powiązanych znajduje się pod hasłem Dostosowywanie układów powiązanych elementów.

Jak utworzyć produkty ze specjalną kalkulacją cen jako pozycje powiązane

- 1 Na stronie "Szczegóły zlecenia specjalnej kalkulacji cen" przejść do sekcji "Produkty ze specjalną kalkulacją cen" i nacisnąć przycisk "Dodaj".
- 2 W polu "Nazwa produktu" wybrać produkt.
- 3 Zaktualizować w razie potrzeby pozostałe pola na stronie "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen produktu - edycja", a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Informacje dotyczące poszczególnych pól są dostępne pod hasłem [Pola produktu ze specjalną kalkulacją cen](#) (zob. "[Pola produktów ze specjalną kalkulacją cen](#)" na stronie 449).

Pola produktów ze specjalną kalkulacją cen

Strona "Produkt ze specjalną kalkulacją cen - edycja" umożliwia utworzenie nowego produktu ze specjalną kalkulacją cen. Na stronie "Produkt ze specjalną kalkulacją cen - edycja" jest wyświetlony pełny zestaw pól dostępnych w odniesieniu produktu ze specjalną kalkulacją cen.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą przystosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Poniższa tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól ze stron "Produkt ze specjalną kalkulacją cen - edycja".

Pole	Opis
Produkt - informacje kluczowe	
Produkt	Nazwa produktu, dla którego zlecona jest specjalna kalkulacja cen. Jeśli zlecenie specjalnej kalkulacji cen dotyczy możliwości, można wybrać wyłącznie produkty istniejące w odniesieniu do tej możliwości. W przeciwnym wypadku wyświetlone są wszystkie produkty.
Produkt: Kategoria produktu	Kategoria produktu przenoszona z definicją produktu.

Pole	Opis
	Tylko do odczytu.
Ilość	Oczekiwana ilość produktów, które zostaną sprzedane w ramach zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
Waluta	Waluta dotycząca produktu ze specjalną kalkulacją cen.
Produkt: Nr katalogowy	Numer części przenoszony z definicją produktu. To pole jest polem tylko do odczytu.
Produkt: Typ	Typ produktu przenoszony z definicją produktu. To pole jest polem tylko do odczytu.
Produkt: Status	Status przenoszony z definicją produktu. To pole jest polem tylko do odczytu.
Sugerowana cena detaliczna producenta	<p>Sugerowana przez producenta cena detaliczna (MSRP) w używanej walucie. Dla partnera to pole jest tylko do odczytu.</p> <p>Jeśli w odniesieniu do zlecenia specjalnej kalkulacji cen zdefiniowano klienta końcowego i powiązano z nim cennik, podczas zapisu rekordu "Produkt ze specjalną kalkulacją cen" aplikacja Oracle CRM On Demand wypełnia pole "Sugerowana cena detaliczna producenta" na podstawie cennika. Pole cennika dot. zlecenia specjalnej kalkulacji cen jest automatycznie wypełniane wartością cennika dodaną do rekordu podmiotu lub klienta końcowego powiązanego z rekordem zlecenia specjalnej kalkulacji cen. Powinny zostać spełnione również następujące warunki:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Typ cennika powiązanego z klientem to "Sugerowana cena detaliczna producenta" ■ Status cennika to "Opublikowany" ■ Produkt występuje w danym cenniku ■ Data rozpoczęcia zlecenia specjalnej kalkulacji cen mieści się między datami obowiązywania cennika (i pozycji linii cennika). <p>Jeśli cena nie została powiązana z klientem końcowym, cennik w nagłówku "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen" pozostanie pusty.</p>
Zlecenie specjalnej kalkulacji cen — informacje szczegółowe	
Koszt zakupu	Cena zapłacona pierwotnie za produkt przez partnera. Aplikacja Oracle CRM On Demand wypełnia to pole podczas zapisywania rekordu z cennika powiązanego z podmiotem partnerskim będącym właścicielem. Jeżeli

Pole	Opis
	<p>koszt zakupu ma zostać wypełniony w rekordzie produktu ze specjalną kalkulacją cen, właściciel zlecenia specjalnej kalkulacji cen powinien być użytkownikiem partnera. Powinny zostać spełnione również następujące warunki:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Typ cennika powiązany z podmiotem partnerskim będącym właścicielem to "KOSZT DYST" ■ Status cennika to "Opublikowany" ■ Produkt występuje w danym cenniku ■ Data rozpoczęcia zlecenia specjalnej kalkulacji cen mieści się między datami obowiązywania cennika (i pozycji linii cennika). <p>Pole "Koszt zakupu" można edytować i zmienić jego wartość domyślną.</p>
Koszt wnioskowany	Obniżona cena, której partner zażądał w odniesieniu do zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
Wnioskowany koszt odsprzedaży	Cena odsprzedaży, za którą partner chce sprzedać produkt.
Koszt autoryzowany	Cena partnera, która została wynegocjowana dla zlecenia specjalnej kalkulacji cen. Dla partnera to pole jest tylko do odczytu.
Sugerowana cena odsprzedaży	Cena odsprzedaży sugerowana przez właściciela marki. Dla partnera to pole jest tylko do odczytu.
Wnioskowana kwota	Obliczenie żadanego rabatu. Kwota jest obliczana przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Wnioskowany procent rabatu	Obliczenie żądanej wartości procentowej rabatu. Wartość procentowa rabatu jest obliczana przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Autoryzowana kwota	Obliczenie zatwierdzonego rabatu. Zatwierdzony rabat jest obliczany przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Procent autoryzowanego rabatu	Obliczenie zatwierdzonej wartości procentowej rabatu. Zatwierdzona wartość procentowa rabatu jest obliczana przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Uzasadnienie specjalnej kalkulacji cen	
Nazwa konkurenta	Nazwa konkurenta dotycząca zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
Produkt konkurenta	Nazwa produktu konkurenta.
Cena produktu konkurenta	Cena produktu konkurenta.

Pole	Opis
Partner konkurenta	Nazwa konkurującego partnera.
Inne informacje dotyczące konkurencji	Wszelkie inne informacje dotyczące oferty produktów konkurencji, uzasadnienie specjalnej ceny itp.
Informacje dodatkowe	
Opis	Dodatkowe informacje o pozycji listy. Limit 16 350 znaków.

Pola zlecenia specjalnej kalkulacji cen

Strona "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen - edycja" umożliwia dodawanie zleceń specjalnej kalkulacji cen lub aktualizację istniejącego zlecenia. Na stronie "Zlecenie specjalnej kalkulacji cen - edycja" jest wyświetlany pełny zestaw pól zlecenia specjalnej kalkulacji cen.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand pod wieloma względami. Mogą na przykład zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Zlecenie spec. kalkulacji cen — informacje kluczowe	
ID	Identyfikator zlecenia specjalnej kalkulacji cen (ID).
Nazwa zlecenia	Unikalna nazwa zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
Główny podmiot partnerski	Nazwa firmy partnerskiej, która jest najbardziej zaangażowana w zlecenie specjalnej kalkulacji cen.
Status przesłania	Status przesłania, taki jak: "Nieprzesłane", "Przesłane" lub "Wycofane".
Termin	Termin, w którym zlecenie specjalnej kalkulacji cen musi zostać zatwierdzone. Domyślnie w tym polu wyświetlana jest data o tydzień późniejsza od daty bieżącej.
Fundusz	Nazwa funduszu powiązanego ze zleceniem specjalnej kalkulacji cen.
Możliwość	Możliwość, z którą zlecenie specjalnej kalkulacji cen jest powiązane.
Klient końcowy	Klient, którego dotyczy zlecenie specjalnej kalkulacji cen. Jeśli zlecenie jest powiązane z możliwością, można wybrać tylko podmiot możliwości.

Pole	Opis
Inicjujący podmiot partnerski	Partner, który zainicjował zlecenie specjalnej kalkulacji cen.
Rejestracja transakcji	Rejestracja transakcji, z którą zlecenie jest powiązane.
Program partnerski	Program partnerski, z którym zlecenie specjalnej kalkulacji cen jest powiązane.
Waluta	Waluta, na którą przeliczana jest cena. Można wybrać inną walutę, aby przekształcić cenę na inną walutę, jeżeli administrator firmowy skonfigurował tę opcję.
Zlecenie specjalnej kalkulacji cen — informacje szczegółowe	
Data rozpoczęcia	Data i godzina, o której zaczyna obowiązywać specjalna kalkulacja cen. Datę tę można zmienić za pomocą formantów kalendarza.
Data zakończenia	Data i godzina, po której specjalna kalkulacja cen już nie obowiązuje. Datę tę można zmienić za pomocą formantów kalendarza.
Łączna kwota wnioskowana	Aplikacja Oracle CRM On Demand generuje łączną kwotę wnioskowaną dla każdego produktu ze specjalną kalkulacją cen.
Łączna kwota autoryzowana	Aplikacja Oracle CRM On Demand generuje łączną kwotę autoryzowaną dla każdego produktu ze specjalną kalkulacją cen.
Data zlecenia	Data i godzina utworzenia zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
Data przesłania	Data i godzina przesłania zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
Data autoryzacji	Data i godzina zatwierdzenia zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
Osoba zatwierdzająca	Nazwa bieżącej osoby zatwierdzającej.
Status zatwierdzenia	Aktualny status zatwierdzenia zlecenia specjalnej kalkulacji cen, taki jak: "Oczekujące na zatwierdzenie", "Zatwierdzone", "Zwrócone", "Odrzucone", "Wygaste" lub "Anulowane".
Ostatnio zatwierdzone przez	Nazwa użytkownika, który jako ostatni zatwierdził zlecenie specjalnej kalkulacji cen.
Kod przyczyny	Wskazuje przyczynę zwrócenia lub odrzucenia zlecenia specjalnej kalkulacji cen.
Informacje o roszczeniu	

Pole	Opis
Łączna wnioskowana kwota roszczeń	Łączna kwota roszczenia wnioskowana przez partnera.
Całkowita zatwierdzona kwota roszczenia	Całkowita kwota roszczenia zatwierdzona przez właściciela marki.
Status roszczenia	Aktualny status roszczenia, taki jak: "W toku", "Roszczenie przesłane", "Roszczenie odrzucone" i "Roszczenie zatwierdzone".
Data decyzji dot. roszczenia	Data podjęcia decyzji w sprawie roszczenia.
Informacje dodatkowe	
Właściciel	<p>Właściciel rekordu zlecenia specjalnej kalkulacji cen.</p> <p>Zwykle właściciel rekordu może go zaktualizować, przekazać rekord innemu właścicielowi oraz skasować go. Jednak administrator firmy może zmienić poziomy dostępu, ograniczając lub rozszerzając prawa dostępu użytkownika.</p> <p>Wartość w polu "Właściciel" ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit informacyjny").</p> <p>Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 39).</p>
Zmodyfikowano	Nazwisko osoby, która utworzyła lub zaktualizowała rekord, oraz data i godzina utworzenia lub aktualizacji rekordu. Ta wartość jest generowana przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Opis	Dodatkowe informacje o zleceniu specjalnej kalkulacji cen. Limit 250 znaków.
Podmiot partnerski właściciela	Podmiot partnerski, dla którego pracuje właściciel. Jeśli właściciel jest partnerem, pole "Podmiot właściciela" jest wypełniane nazwą podmiotu partnerskiego, do którego partner należy.
Zarządzający kontaktami z partnerami	Zarządzający kontaktami z partnerami jest odpowiedzialny za utrzymywanie relacji między partnerami a firmą będącą właścicielem marki. Zarządzający kontaktami z partnerami stanowi dla partnera główną osobę kontaktową.

Fundusze

Strona "Fundusze" umożliwia tworzenie, aktualizację i śledzenie funduszy.

Fundusz to najczęściej suma pieniędzy lub zestaw innych zasobów, które są odkładane w określonym celu. Fundusze mogą być funduszami rozwoju rynku, funduszami spółdzielczymi, funduszami promocji handlowej itd. Na stronie "Fundusze" można zarządzać zbiorem działań, które wymagają wstępnego zatwierdzenia i rozpatrzenia roszczeń do funduszy marketingowych.

Użytkownik tworzący rekord funduszu staje się właścicielem funduszu lub kierownikiem funduszu. Zazwyczaj właściciele funduszu mogą aktualizować lub kasować rekordy funduszu, dodawać innych użytkowników jako uczestników funduszu, tworzyć wpisy obciążenia i uznania oraz dodawać załączniki i uwagi do funduszu. Jednak administrator firmy może zmienić poziomy dostępu użytkownika, ograniczając lub poszerzając prawa dostępu użytkownika do rekordów funduszy.

Uczestnicy funduszu mogą wyświetlić rekord funduszu, lecz nie mogą go edytować. Ponadto mogą przysyłać zlecenia zatwierdzeń wstępnych i roszczeń wobec funduszy, w których są wymienieni jako uczestnicy. Kierownicy funduszu mogą przeglądać i modyfikować wszystkie zlecenia dotyczące funduszy, których są właścicielami, mogą także zatwierdzać lub odrzucać te zlecenia.

UWAGA: Nie można edytować zleceń dotyczących funduszu, w których w polu "Status" jest ustawiona wartość "Roszczenie zatwierdzone".

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają korzystania z informacji o funduszach, ta karta może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Fundusze"

Strona startowa "Fundusze" stanowi punkt wyjścia do zarządzania funduszami i zleceniami dotyczącymi funduszy.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Fundusze". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie funduszu lub zlecenia dotyczącego funduszu

Fundusz lub zlecenie dotyczące funduszu można utworzyć, naciskając przycisk "Fundusz" lub przycisk "Zlecenie dotyczące funduszu" w sekcji "Tworzenie" na stronie startowej "Fundusz". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola funduszu](#) (na stronie 465).

Praca z listami funduszy lub listami zleceń dotyczących funduszu

W sekcjach "Listy funduszy" i "Listy zleceń dotyczących funduszu" jest wyświetlana pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika

mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano standardowe listy funduszy, które są domyślnie dostępne.

Lista funduszy	Filtry
Wszystkie fundusze	Wszystkie fundusze posiadane przez bieżącego użytkownika i jego podwładnych
Wszystkie aktywne fundusze	Wszystkie fundusze o statusie "Aktywny" posiadane przez bieżącego użytkownika i jego podwładnych
Moje fundusze	Fundusze zawierające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika
Moje aktywne fundusze	Fundusze o statusie "Aktywny" zawierające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika

W poniższej tabeli opisano standardowe listy zleceń dotyczących funduszy, które są domyślnie dostępne.

Lista zleceń dot. funduszy	Filtry
Wszystkie zlecenia dotyczące funduszy	Wszystkie zlecenia dotyczące funduszy posiadane przez bieżącego użytkownika i jego podwładnych
Moje zlecenia dotyczące funduszy	Zlecenia dotyczące funduszy zawierające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika
Moje oczekujące zlecenia dotyczące funduszy	Wszystkie zlecenia dotyczące funduszy o statusie "Wstępne zatwierdz. przesłane", których właścicielem jest bieżący użytkownik.
Oczekujące zlecenia dotyczące funduszy	Wszystkie zlecenia dotyczące funduszy o statusie "Wstępne zatwierdz. przesłane".
Moje zatwierdzone zlecenia dotyczące funduszy	Wszystkie zlecenia dotyczące funduszy o statusie "Wstępnie zatwierdzone", których właścicielem jest bieżący użytkownik.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Przeglądanie oczekujących zleceń dotyczących funduszy

Aby przejrzeć swoje oczekujące zlecenia dotyczące funduszy, należy przejść do sekcji "Moje oczekujące zlecenia dotyczące funduszy", gdzie wyświetlane są następujące informacje: "Nazwa zlecenia dotyczącego funduszu", "Fundusz", "Zlecenia wstępnie zatwierdzone", "Przyznane", "Zatwierdzone", "Data zlecenia", "Termin" i "Status".

Należące do bieżącego użytkownika oczekujące zlecenia dotyczące funduszy to zlecenia o statusie "Wstępnie zatwierdzone, przesłane".

Aby rozwinąć listę ostatnio modyfikowanych funduszy, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Przeglądanie otwartych działań związanych ze zleceniami dotyczącymi funduszy

Aby przejrzeć otwarte działania związane ze zleceniami dotyczącymi funduszy, należy przejść do sekcji "Zlecenia dotyczące funduszy - Otwarte działania", w której wyświetlane są następujące informacje: "Termin", "Priorytet", "Działanie", "Temat" i "Zlecenie dotyczące funduszu".

Informacje te stanowi lista otwartych działań powiązanych ze zleceniami bieżącego użytkownika dotyczącymi funduszy. W polu "Priorytet" przedstawiany jest priorytet zadań ustawiony przez bieżącego użytkownika lub jego kierownika, taki jak "1 - wysoki", "2 - średni" lub "3 - niski". Priorytet zadania jest sygnalizowany strzałką: strzałka w górę = priorytet wysoki, brak strzałki = priorytet średni, strzałka w dół = priorytet niski.

UWAGA: Jeśli administrator firmy zmienił wartości domyślne dla pola "Priorytet", to strzałki mogą nie być wyświetlane w polu "Priorytet" na listach zadań.

Aby rozwinąć listę ostatnio modyfikowanych zleceń dotyczących funduszy, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Fundusze"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Fundusze" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Oczekujące zlecenia dotyczące funduszy
- Jedna lub kilka sekcji raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Fundusze" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Fundusze"

- 1 Na stronie startowej "Fundusze" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Fundusze" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące funduszy są zawarte w następujących tematach:

- [Fundusze](#) (na stronie 455)
- [Zarządzanie funduszami](#) (na stronie 458)
- [Pola funduszu](#) (na stronie 465)

Zarządzanie funduszami

Zarządzać funduszami można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Dodawanie uczestników funduszy](#) (na stronie 459)
- [Dodawanie kredytów do funduszy](#) (na stronie 459)
- [Przetwarzanie zleceń dotyczących funduszy](#) (na stronie 460)
- [Przetwarzanie roszczeń](#) (na stronie 463)
- [Stosowanie obciążeń do funduszy](#) (na stronie 465)
- [Przeglądanie działań dotyczących funduszy](#) (na stronie 465)

UWAGA: Funkcja funduszy nie jest częścią standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand, może więc nie być dostępna w firmie użytkownika.

UWAGA: Rekord funduszu może aktualizować użytkownik, który jest jego właścicielem. Użytkownik, który jest uczestnikiem funduszu, może tworzyć i aktualizować zlecenia dotyczące funduszy.

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)
- [Przekazywanie prawa własności rekordów](#) (na stronie 100)
- [Dodawanie uwag](#) (na stronie 106)
- [Dołączanie plików i adresów URL do rekordów](#) (zob. "[Załączanie plików i adresów URL do rekordów](#)" na stronie 114)
- [Kasowanie i przywracanie rekordów](#) (na stronie 121)
- [Wyświetlanie śledzenia kontroli w rekordach](#) (na stronie 127)
- [Przystosowywanie śledzenia kontroli](#)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące funduszy i powiązanych z nimi działań są zawarte w następujących tematach:

- [Praca ze stroną startową "Fundusze"](#) (na stronie 455)
- [Pola funduszu](#) (na stronie 465)
- [Raporty](#) (na stronie 789)
- [Śledzenie środków trwałych](#) (zob. "[Śledzenie aktywów](#)" na stronie 223)

Dodawanie uczestników funduszy

Użytkownik, który utworzył rekord funduszu, staje się jego domyślnym właścicielem. Następnie powinien dodać uczestników funduszu. Dodanie innego użytkownika jako uczestnika funduszu umożliwia tej osobie wyświetlanie rekordu funduszu i przysyłanie zleceń dotyczących tego funduszu.

Przed rozpoczęciem. Aby wyświetlać użytkowników na liście uprawnionych uczestników funduszu, należy najpierw skonfigurować ich jako aktywnych użytkowników Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Jak dodać uczestnika funduszu

- 1 Wybrać fundusz.
Instrukcje dotyczące wybierania funduszy są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie szczegółów funduszy przejść do sekcji "Uczestnicy funduszy", po czym kliknąć na łączu "Dodaj uczestnika".
UWAGA: Może okazać się konieczne dodanie sekcji "Uczestnicy funduszu" do układu strony. Informacje dotyczące zmieniania układu są dostępne pod hasłem [Zmienianie układu swojej strony szczegółów](#) (na stronie 742).
- 3 Na stronie dodawania uczestnika funduszu kliknąć na ikonie "Wyszukiwanie" i wybrać użytkownika.
Lista użytkowników zawiera wszystkie osoby korzystające z Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
- 4 Zapisać rekord.

Dodawanie kredytów do funduszy

Aby udostępnić fundusze, proszę dodać uznanie do funduszu.

Jak dodać uznanie do funduszu

1 Wybrać fundusz.

Instrukcje dotyczące wybierania funduszy są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

2 Na stronie szczegółów funduszu przejść do sekcji "Uznania funduszu", a następnie kliknąć na łączu "Nowe".

UWAGA:Może okazać się konieczne dodanie sekcji "Uznania funduszu" do układu strony. Informacje dotyczące zmieniania układu są dostępne pod hasłem [Zmienianie układu swojej strony szczegółów](#) (na stronie 742).

3 Wprowadzić informacje zgodnie z opisem w poniższej tabeli, następnie zapisać rekord.

Pole	Opis
Fundusz	Domyślnie ustawiona nazwa bieżącego funduszu (tylko do wyświetlania).
Nazwa uznania	Nazwa rekordu uznania. Limit 30 znaków (pole wymagane).
Kwota	Kwota uznania, o którą ubiega się użytkownik, na przykład 500 USD.
Opis	Opis uznania funduszu
Data wygaśnięcia	Data, po której uznanie nie będzie ważne (MM/DD/RRRR). Data podana jest w celach informacyjnych. W celu wybrania daty należy używać ikony kalendarza.

Przetwarzanie zleceń dotyczących funduszy

Zamierzając korzystać z pewnej kwoty funduszu, należy utworzyć wniosek o fundusz i przesłać go do zarządzającego funduszem w celu zatwierdzenia. W celu umożliwienia śledzenia etapów zlecenia użytkownik i zarządzający funduszem aktualizują pole "Status".

Jak przesłać wniosek do wstępnego zatwierdzenia

1 Wybrać fundusz.

Instrukcje dotyczące wybierania funduszy są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

2 Na stronie szczegółów funduszy przejść do sekcji "Wnioski o fundusze", po czym nacisnąć przycisk "Nowe".

UWAGA:Może okazać się konieczne dodanie do układu strony sekcji "Wnioski o fundusze". Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Zmienianie układu swojej strony szczegółów](#) (na stronie 742).

3 Na stronie edycji wniosku o fundusz wprowadzić wymagane informacje.

W poniższej tabeli opisano pola wniosków o fundusze. Administrator może dodawać i kasować pola oraz zmieniać ich nazwy, tak że pola widziane na ekranie mogą się różnić od wymienionych w tej tabeli.

Pole	Opis
Wniosek o fundusz - informacje kluczowe	
ID wniosku*	Identyfikator wniosku o fundusz. ID wniosku jest generowany przez aplikację Oracle CRM On Demand (pole wymagane).
Nazwa wniosku o fundusz	Nazwa wniosku o fundusz. Limit 50 znaków (pole wymagane).
Typ	<p>Wskazuje typ funduszu. Pole można dostosowywać. Zmienić je może administrator firmy (pole wymagane).</p> <p>Dostępne są dwa typy funduszy:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ MDF (fundusze rozwoju rynku). Są to fundusze stosowane przez dział sprzedaży lub marketingu firmy w celu ułatwienia partnerowi odsprzedaży lub dystrybutorowi sprzedaży lub promowania produktów firmy. ■ SPA (autoryzacja specjalnej kalkulacji cen). Są to fundusze używane przez firmę w celu wspomagania występowania o specjalną kalkulację cen. Wnioski o specjalną kalkulację cen są przesyłane przez partnerów w celu uzyskania specjalnej ceny sprzedawanego produktu lub grupy produktów. Cena ta jest zazwyczaj ustalana na takim poziomie, aby partner miał konkurencyjną pozycję na rynku lub uzyskiwał określoną marżę zysku.
Fundusz	Nazwa powiązanego funduszu (pole wymagane).
Status	<p>Bieżący status wniosku o fundusz (pole wymagane).</p> <p>Dostępne są następujące opcje domyślne: "Roszczenie zatwierdzone", "Roszczenie odrzucone", "Roszczenie przesłane", "W toku", "Wstępne zatw. odrzucone", "Wstępne zatw. przesłane", "Wstępnie zatwierdzone".</p> <p>Uczestnicy funduszu mogą zmieniać status na "W toku", "Wstępne zatw. przesłane" lub "Roszczenie przesłane".</p>
Termin	Data określająca, do kiedy użytkownik oczekuje zatwierdzenia wniosku o fundusz (pole wymagane).
Możliwość	Możliwość, z którą fundusz jest powiązany.
Możliwość - podmiot	Podmiot, do którego należy powiązana możliwość.
Kampania	Służy do powiązania kampanii z funduszem.
Cel marketingowy	Opcje domyślne: Motywacja partnera, Wspólny marketing, Pozycjonowanie konkurencyjne, Wypuszczanie nowego produktu, Retencja klientów.

Pole	Opis
Region	Opcje domyślne: Afryka, Azja i Ocean Spokojny, Europa, Ameryka Łacińska, Bliski Wschód, Brak, Ameryka Północna, Europa Północna, Inne, Ameryka Południowa, Europa Południowa, Cały świat.
Kategoria	Opcje domyślne: Reklama, Obsługa marki, Zdarzenie dot. klienta, Poczta bezpośrednia, Pokaz, Zdarzenie dot. kierownictwa, Wspólna reklama, Inne, Promocja, Próbkę, Seminarium, Uatrakcyjnianie, Pokaz handlowy, Szkolenie.
Program partnerski	Program partnerski, dla którego złożony został wniosek o fundusz.
Wniosek o fundusz - informacje szczegółowe	
Wnioskowane do zatwierdzenia	Kwota funduszy potrzebna do wykonania zadań.
Przyznane	Używane przez zarządzającego funduszem. Zawiera kwotę przyznaną użytkownikowi na podstawie kwoty z pola "Wnioskowane do zatwierdzenia"
Kwota rozliczenia	Po ukończeniu zadania uczestnik podaje w tym polu kwotę wydaną na wykonanie zadania.
Zatwierdzone	Używane przez zarządzającego funduszem. Zawiera kwotę zatwierdzoną na podstawie kwoty z pola "Kwota rozliczenia".
Data wniosku	Domyślnie jest to data bieżąca.
Data zatwierdzenia wstępnego	Używane przez zarządzającego funduszem. Zawiera datę zatwierdzenia (przez zarządzającego funduszem) kwoty wnioskowanej do zatwierdzenia.
Data decyzji dot. kwoty rozliczenia	Używane przez zarządzającego funduszem. Zawiera datę zatwierdzenia (przez zarządzającego funduszem) kwoty rozliczenia.
Data początkowa	Data początkowa okresu, dla którego właściciel marki zatwierdził wniosek o fundusz.
Data zakończenia	Data zakończenia okresu, dla którego właściciel marki zatwierdził wniosek o fundusz. Po tej dacie wniosek o fundusz traci ważność.
Waluta wniosku o fundusz	Waluta kwoty wnioskowanej z funduszu.
Informacje dodatkowe	
Właściciel	<p>Na ogół właściciel może aktualizować szczegóły rekordu, przekazywać rekord innemu właścicielowi oraz kasować rekord. Poziomy dostęp można jednak dostosować w celu ograniczenia lub poszerzenia praw dostępu użytkownika.</p> <p>Wartość ta ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit informacyjny").</p>

Pole	Opis
Zmodyfikowano	Nazwisko osoby, która dany rekord utworzyła lub zaktualizowała, oraz data i godzina utworzenia lub aktualizacji rekordu. Generowane przez system.
Podmiot właściciela	Jest to podmiot partnerski, dla którego pracuje właściciel. Jeśli właściciel jest partnerem, pole "Podmiot właściciela" jest wypełniane nazwą podmiotu partnerskiego, do którego partner należy.
Zarządzający kontaktami z partnerami	Zarządzający kontaktami z partnerami jest odpowiedzialny za utrzymywanie relacji między partnerami a firmą będącą właścicielem marki. Zarządzający kontaktami z partnerami stanowi dla partnera główną osobę kontaktową.
Opis	Limit 250 znaków.

1 Jako status wybrać "Wstępne zatw. przesłane"

2 Zapisać rekord.

Rekord wniosku o fundusz pojawi się w sekcji "Oczekujące wnioski o fundusze" na stronie startowej "Fundusze" zarządzającego funduszami.

Jak wstępnie zatwierdzić wniosek o fundusz

1 Na stronie startowej "Fundusze" wybrać z sekcji "Oczekujące wnioski o fundusze" odpowiedni wniosek.

2 Na stronie szczegółów wniosku o fundusz, nacisnąć przycisk "Edytuj".

3 Na stronie edycji wniosku o fundusz, należy:

a W polu "Data zatwierdzenia wstępnego" wprowadzić właściwą datę.

b W polu "Przyznane" wprowadzić przyznaną kwotę.

c Zaktualizować pole "Status", zmieniając jego wartość na "Wstępnie zatwierdzone"

4 Zapisać rekord.

Przetwarzanie roszczeń

Jeśli zlecenie dotyczące funduszu zostało zatwierdzone przez jego kierownika a użytkownik ukończył zadanie, którego dotyczyło to zlecenie, użytkownik może przesłać roszczenie. Przesłane roszczenie kierownik funduszu może przejrzeć i zatwierdzić.

Jak przesłać roszczenie

- 1 Na stronie "Lista zleceń dotyczących funduszu" wybrać zlecenie, dla którego ma być przesłane roszczenie, lub wybrać wcześniej zatwierdzone zlecenie dotyczące funduszu (których lista dostępna jest w sekcji "Oczekujące zlecenia dotyczące funduszy" na stronie startowej "Fundusze").

Instrukcje dotyczące wybierania zleceń dotyczących funduszy są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie szczegółów zlecenia dotyczącego funduszu, nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie edycji zlecenia dotyczącego funduszu:
 - a W polu "Kwota rozliczenia" wprowadzić kwotę roszczenia.
 - b Wybrać wartość "Roszczenie przesłane" w polu "Status".
 - c W polu "Termin" wprowadzić właściwą datę.
- 4 Zapisać rekord.

Jak zatwierdzić roszczenie

- 1 Wybrać zlecenie dotyczące funduszu (wymienione w sekcji oczekujących zleceń dotyczących funduszy na stronie startowej "Fundusze"), którego dotyczy zatwierdzane roszczenie.

Instrukcje dotyczące wybierania zleceń dotyczących funduszy są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Przejrzeć kwotę roszczenia w polu "Kwota rozliczenia" na stronie szczegółów zlecenia dotyczącego funduszy, a następnie nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie edycji zlecenia dotyczącego funduszu:
 - a W polu "Zatwierdzone" wprowadzić kwotę, która jest zatwierdzana.
 - b W polu "Data decyzji dot. kwoty rozliczenia" wprowadzić datę.
 - c Wybrać wartość "Roszczenie zatwierdzone" w polu "Status".

UWAGA: Aby móc zatwierdzać fundusze, użytkownik musi w swoim rekordzie mieć ustawioną wystarczającą wartość limitu zatwierdzania funduszy. Jeśli ten limit jest niewystarczający, należy skontaktować się z administratorem firmy. Dodatkowo aplikacja Oracle CRM On Demand nie zezwoli użytkownikowi na zatwierdzenie zlecenia dotyczącego funduszu, którego rezultatem byłoby ujemne saldo funduszy, jeśli pole wyboru "Dozwolona wartość ujemna salda" na stronie "Szczegóły funduszu" nie jest zaznaczone.

- 4 Zapisać rekord.

Po zatwierdzeniu roszczenie zostanie wyświetlone w sekcji "Obciążenia funduszu" rekordu funduszu.

UWAGA: Po zatwierdzeniu roszczenia nie można już edytować zlecenia dotyczącego funduszu.

Stosowanie obciążeń do funduszy

Aby potrącić kwotę z funduszu, należy utworzyć rekord obciążenia.

Jak zastosować obciążenie funduszu

- 1 Wybrać fundusz.
Instrukcje dotyczące wybierania funduszy są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie szczegółów funduszu przejść do sekcji "Obciążenia funduszu", a następnie kliknąć na łączu "Nowe" na pasku tytułu, aby utworzyć wpis obciążenia.
- 3 Na stronie edycji obciążenia funduszu wprowadzić wymagane informacje.
Nazwa zlecenia dot. funduszu może mieć maksymalnie 50 znaków.

Przeglądanie działań dotyczących funduszy

Użytkownik może przeglądać działania dotyczące funduszu w rekordach, którymi zarządza. Jeśli jest administratorem funduszy w swojej firmie, może przeglądać wszystkie fundusze firmy i zlecenia dotyczące funduszy. Umożliwia to monitorowanie i śledzenie działań dotyczących funduszy.

Jak przeglądać działania dotyczące funduszu

- 1 Wybrać fundusz.
Instrukcje dotyczące wybierania funduszy są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie szczegółów funduszu przejść do sekcji "Śledzenie kontroli".
Na liście jest wymienione każde działanie dotyczące funduszu, w tym transakcje, daty i osoby uczestniczące.
UWAGA: Może okazać się konieczne dodanie sekcji "Śledzenie kontroli" do układu strony. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Zmienianie układu swojej strony szczegółów](#) (na stronie 742).

Pola funduszu

Strona "Fundusz - edycja" umożliwia dodanie funduszu lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego funduszu. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla funduszu.

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach wyboru. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Fundusz - informacje kluczowe	
ID funduszu	Identyfikator funduszu. Wygenerowany przez system. (Pole wymagane).
Nazwa funduszu	Nazwa funduszu. Limit 50 znaków. (Pole wymagane).
Data rozpoczęcia Data zakończenia	Okres obowiązywania funduszu.
Status	Wartości domyślne to: Aktywne, Zamknięte, W toku lub Zawieszone.
Typ	<p>Typ funduszu. Dostępne opcje to:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ MDF (fundusze rozwoju rynku). Fundusze MDF są to finansowe fundusze przydzielane przez dział sprzedaży lub marketingu producenta w celu ułatwienia — partnerowi, odsprzedańcy lub dystrybutorowi — sprzedaży produktów lub promowania marki producenta. ■ SPA (autoryzacja specjalnej kalkulacji cen). SPA umożliwia partnerom występowanie o specjalną cenę sprzedawanego produktu (lub grupy produktów).
Partner	Lista wyboru podmiotów, które mają zaznaczone pole wyboru "Partner".
Dozwolone saldo ujemne	<p>Zaznaczenie tego pola wyboru powoduje, że fundusz może mieć saldo ujemne. Jeśli na przykład saldo funduszu wynosi 500 USD, to możliwe jest zatwierdzenie wniosku o fundusz, opiewającego na kwotę 600 USD. Jeśli pole nie jest zaznaczone, to w razie próby zatwierdzenia tego samego wniosku o fundusz na kwotę 600 USD w aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlany jest komunikat wskazujący, że saldo ujemne jest niedozwolone. (Pole wymagane).</p> <p>To pole wyboru jest domyślnie zaznaczone.</p>
Docelowa kwota	Łączna docelowa kwota funduszu. (Pole wymagane).
Uznania łącznie	Pole tylko do odczytu. Suma wszystkich uznań funduszu, tworzonych w sekcji "Uznania funduszu".
Obciążenia łącznie	Pole tylko do odczytu. Suma wszystkich obciążeń funduszu, tworzonych w sekcji "Obciążenia funduszu". Gdy tylko roszczenie z funduszu zostanie zatwierdzone, w sekcji "Obciążenia funduszu" jest automatycznie tworzony rekord obciążenia.
Saldo	Pole tylko do odczytu. Jego wartość jest wyliczana jako: (Uznania łącznie - Obciążenia łącznie).
Wstępnie zatwierdzone łącznie	Pole tylko do odczytu. Suma wszystkich wniosków o fundusze, zatwierdzonych dla danego funduszu. Gdy zarządzający funduszem zatwierdzi wniosek, w tym polu pojawi się wartość zlecenia.
Saldo po zatwierdzeniach wstępnych	Pole tylko do odczytu. Jego wartość jest wyliczana jako: (Uznania łącznie - Wstępnie zatwierdzone łącznie).

Pole	Opis
Waluta funduszu	Waluta funduszu, np. dolary amerykańskie lub euro. Aby wybrać walutę funduszu, należy skorzystać z ikony wyboru "Waluta".
Informacje dodatkowe	
Właściciel	Właściciel rekordu funduszu. Zwykle właściciel rekordu może go zaktualizować, przekazać rekord innemu właścicielowi oraz skasować go. Jednak administrator firmy może zmienić poziomy dostępu, ograniczając lub rozszerzając prawa dostępu użytkownika. Wartość w polu "Właściciel" ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit informacyjny").
Opis	Limit 250 znaków.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące funduszy są zawarte w następujących tematach:

- [Fundusze](#) (na stronie 455)
- [Praca ze stroną startową "Fundusze"](#) (na stronie 455)
- [Zarządzanie funduszami](#) (na stronie 458)

Kursy

Kurs jest złożonym programem edukacyjnym oferowanym w celu przekazania osobie indywidualnej określonego zestawu umiejętności. Wiele firm, w szczególności firmy zajmujące się produktami złożonymi lub usługami, wymaga od swoich partnerów i sprzedawców odpowiedniego przeszkolenia i znajomości sprzedawanych produktów lub usług. W ten sposób kursy stają się mechanizmem do rozpowszechniania wiedzy oraz informacji o produktach i usługach firmy. Zazwyczaj kursy dotyczą określonego produktu lub rodziny produktów. Czasami mogą jednak obejmować wiedzę i informację o ogólnych pojęciach lub zasadach. Kursy mogą być teoretyczne lub praktyczne (np. szkolenie praktyczne, laboratoryjne itd.), mogą także stanowić połączenie obu wspomnianych rodzajów.

W aplikacji Oracle CRM On Demand kurs można powiązać z określonym produktem lub zestawem produktów. Ponadto kurs można powiązać z jedną kategorią produktów, kilkoma kategoriami produktów lub żadną. W standardowej konfiguracji aplikacji Oracle CRM On Demand można również pobierać kilka podstawowych atrybutów kursu, takich jak czas trwania, opłata, daty rozpoczęcia i zakończenia, zależności od innych kursów itd.

Kursy mogą być oferowane przez firmę, zlecone do wykonania przez wyznaczonych dostawców usług szkoleniowych, możliwe jest także połączenie obu tych opcji. Aplikacja Oracle CRM On Demand umożliwia zdefiniowanie listy dostawców niezależnych oferujących kursy i opublikowanie jej do przeglądania przez partnerów. Po opublikowaniu kursu pracownicy partnera mogą zapisywać osoby kontaktowe na kurs.

Praca ze stroną startową "Kursy"

Strona startowa "Kursy" stanowi punkt wyjścia do zarządzania kursami.

UWAGA: Administrator firmy może przystosować układ strony startowej "Kursy". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie kursu

Kurs można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane kursy". Więcej informacji o tworzeniu kursów znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola kursu](#) (na stronie 474).

Praca z listami kursów

W sekcji "Listy kursów" jest wyświetlana pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Użytkownik i kierownicy użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dotyczące kursów.

Lista kursów	Opis
Wszystkie kursy	Wszystkie kursy widoczne dla użytkownika, bez względu na ich właściciela.
Ostatnio utworzone kursy	Wszystkie utworzone w ciągu ostatnich 30 dni kursy widoczne dla użytkownika. Domyślny porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, w którym najpóźniej utworzony kurs jest wyświetlany na początku listy.
Ostatnio zmodyfikowane kursy	Wszystkie zmodyfikowane w ciągu ostatnich 30 dni kursy widoczne dla użytkownika. Domyślny porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, w którym najpóźniej zmodyfikowany kurs jest wyświetlany na początku listy.
Ostatnio wprowadzone kursy	Wszystkie udostępnione w ciągu ostatnich 90 dni kursy widoczne dla użytkownika. Domyślny porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, w którym najpóźniej wprowadzony kurs jest wyświetlany na początku listy.
Wycofywane kursy	Wszystkie widoczne dla użytkownika kursy, których wycofanie jest planowane w ciągu następnych 90 dni. Domyślny porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, czyli na początku listy jest wyświetlany kurs, który zostanie wycofany jako pierwszy.

Lista kursów	Opis
Kursy użytkownika	Wszystkie kursy, których właścicielem jest użytkownik.
Moje ostatnio utworzone kursy	Wszystkie kursy utworzone w ciągu ostatnich 30 dni, których właścicielem jest użytkownik.
Moje ostatnio zmodyfikowane kursy	Wszystkie kursy zmodyfikowane w ciągu ostatnich 30 dni, których właścicielem jest użytkownik.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych kursów

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane kursy" pokazywane są kursy, które były ostatnio zmieniane.

Aby rozwinąć listę, należy kliknąć łącze "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Kursy"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Kursy" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Wszystkie kursy
- Ostatnio utworzone kursy
- Ostatnio zmodyfikowane kursy
- Ostatnio wprowadzone kursy
- Wycofywane kursy
- Kursy użytkownika
- Moje ostatnio utworzone kursy
- Moje ostatnio zmodyfikowane kursy

Jak dodać sekcje do strony startowej "Kursy"?

- 1 Na stronie startowej "Kursy" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".

- 2 Na stronie "Układ strony startowej Kursy" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie kursami

Zarządzać kursami można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Tworzenie powiązań certyfikacji z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami](#) (na stronie 491)
- [Tworzenie powiązań kursów z egzaminami i certyfikacjami](#) (na stronie 471)
- [Tworzenie powiązań kursów z innymi kursami](#) (na stronie 471)
- [Udostępnianie widoczności kursów dla partnerów](#) (na stronie 472)
- [Zapisywanie się na kurs](#) (zob. "Zapisywanie się na kursy" na stronie 473)
- [Aktualizowanie rekordu zapisu na kurs](#) (na stronie 473)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)
- [Dodawanie uwag](#) (na stronie 106)
- [Praca z załącznikami](#) (na stronie 111)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tworzenie powiązań kursów z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami

Kursy można powiązać z co najmniej jednym produktem, co najmniej jedną kategorią produktów i co najmniej jednym rozwiązaniem. Jeśli kurs jest właściwy jedynie w przypadku jednego produktu lub kategorii produktów, należy wybrać stosowną wartość odpowiednio w polu "Główny produkt" lub "Kategoria produktu". W przypadku gdy kurs dotyczy rozwiązania, więcej niż jednego produktu lub więcej niż jednej kategorii produktów, należy wykonać czynności przedstawione poniżej.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Produkty związane z kursem", "Kategorie produktów związane z kursem" lub "Rozwiązania związane z kursem" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak powiązać kursy z produktami, kategoriami produktów lub rozwiązaniami?

- 1** W sekcji "Produkty związane z kursem", "Kategorie produktów związane z kursem" lub "Rozwiązania związane z kursem" na stronie "Szczegóły kursu" nacisnąć przycisk "Dodaj".
- 2** Na stronie "Edycja" określić produkt lub kategorię produktów i nacisnąć przycisk "Zapisz".
- 3** Powtórzyć powyższe czynności tyle razy, aż zdefiniowane zostaną wszystkie relacje.

UWAGA: Należy wykonać powyższe czynności, aby powiązać kurs z rozwiązaniami, niezależnie od tego, czy kurs jest powiązany z jednym rozwiązaniem czy z wieloma rozwiązaniami.

Tworzenie powiązań kursów z egzaminami i certyfikacjami

Kurs zwykle kończy się co najmniej jednym egzaminem. W przypadku pomyślnego zaliczenia egzaminu lub serii egzaminów użytkownikowi przyznawany jest certyfikat. Kurs można powiązać z egzaminami, certyfikacjami lub oboma tymi opcjami.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Egzaminy związane z kursem" lub "Kursy związane z certyfikacją" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak powiązać kursy z egzaminami i certyfikacjami?

- 1** W sekcji "Egzaminy związane z kursem" lub "Kursy związane z certyfikacją" na stronie "Szczegóły kursu" nacisnąć przycisk "Dodaj".
- 2** Na stronie edycji określić odpowiedni egzamin lub odpowiednią certyfikację.
- 3** Nacisnąć przycisk "Zapisz".
- 4** Powtórzyć powyższe czynności, aby dodać kolejne powiązania egzaminów lub certyfikatów.

Tworzenie powiązań kursów z innymi kursami

W aplikacji Oracle CRM On Demand można powiązać kurs z innymi kursami. Kurs może stanowić warunek wstępny lub kontynuację innego kursu lub może zastępować inny kurs, który na przykład został wycofany.

Te dane są pobierane tylko w celach informacyjnych i mają ułatwić przedstawianie partnerom holistycznego widoku dostępnych kursów i zależności między nimi. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie wymusza

uwzględniania zależności między kursami określonych w tej sekcji przez osoby kontaktowe zapisujące się na kursy. Dlatego ukończenie kursu A może być na przykład zdefiniowane jako warunek wstępny zapisania się na kurs B; jednak spełnienie tego warunku wstępnego nie będzie wymuszane przez aplikację Oracle CRM On Demand. Możliwe będzie zapisanie się na kurs B przez osobę kontaktową, która nie ukończyła kursu A.

UWAGA: Aby wykluczyć powiązanie kursu z samym sobą, pole "Kurs powiązany" nie może zawierać nazwy kursu widocznej na stronie nadrzędnej.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi udostępnić sekcję informacji powiązanych "Kursy powiązane" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać tę sekcję jako sekcję wyświetlanych informacji powiązanych.

Jak powiązać kurs z innym kursem?

- 1 Na stronie "Lista kursów" kliknąć nazwę kursu, który ma zostać powiązany z innym kursem.
- 2 W sekcji "Kursy powiązane" na stronie "Szczegóły kursu" nacisnąć przycisk "Dodaj".
- 3 Na stronie "Edycja kursów powiązanych" wybrać powiązany kurs i typ powiązania. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Udostępnianie widoczności kursów dla partnerów

Kursy nie są automatycznie widoczne dla partnerów. Można udostępnić widoczność kursu przez dodanie pracowników partnera do zespołu i powiązanie tego zespołu z rekordem kursu.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Zespół związany z kursem" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak udostępnić widoczność kursów dla partnerów?

- 1 W sekcji "Zespół związany z kursem" na stronie "Szczegóły kursu" nacisnąć przycisk "Dodaj użytkowników".
- 2 Na stronie "Zespół związany z kursem - edycja" określić nazwę użytkownika, rolę w zespole i dostęp do rekordów dla każdego pracownika partnera, któremu ma zostać udostępniona widoczność kursu.

UWAGA: Firma Oracle zaleca przyznanie członkom zespołu pracowników partnera prawa dostępu "Tylko odczyt".
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zapisywanie się na kursy

Aplikacji Oracle CRM On Demand można użyć do zapisania się na kurs w celu udoskonalenia swoich umiejętności w odniesieniu do określonego produktu lub zestawu produktów.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Zapisy na kurs" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak zapisać się na kurs?

- 1 Na stronie "Lista kursów" kliknąć nazwę kursu, na który użytkownik ma zostać zapisany.
- 2 W sekcji "Zapisy na kurs" na stronie "Szczegóły kursu" nacisnąć przycisk "Zapisz się".
- 3 Na stronie "Zapisy na kurs — edycja" wybrać kurs i kandydata do zapisania. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Z zastrzeżeniem kilku ograniczeń aplikacja Oracle CRM On Demand umożliwia wielokrotne zapisywanie tej samej osoby kontaktowej na ten sam kurs. Kilkakrotne zapisywanie się danej osoby kontaktowej na ten sam kurs może mieć różne przyczyny, np. chęć ukończenia nieukończonego kursu, odświeżenia wiedzy itd. Aplikacja Oracle CRM On Demand pozwala osobie kontaktowej zapisywać się wielokrotnie na ten sam kurs, o ile różnią się daty zapisów lub właściciel rekordu.

Aktualizowanie rekordu zapisu na kurs

Rekord zapisu na kurs może być aktualizowany wyłącznie przez użytkowników z odpowiednimi prawami dostępu. Domyślnie tylko role właściciela marki, takie jak "Zarządzający kontaktami z partnerami", umożliwiają aktualizację pola "Status" w rekordzie zapisu. Role właściciela marki i role partnera umożliwiają aktualizację wszystkich pozostałych pól.

Administrator firmy może modyfikować ustawienia domyślnych praw dostępu zgodnie z potrzebami.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Zapisy na kurs" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak zaktualizować rekord zapisu na kurs?

- 1 W sekcji "Zapisy na kurs" na stronie "Szczegóły kursu" kliknąć łącze "Edytuj" dotyczące rekordu zapisu, który ma zostać zmodyfikowany.
- 2 Zmodyfikować pola zgodnie z potrzebami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Domyślnie wartościami dopuszczalnymi w polu statusu zapisu są: "Zapisane", "Ukończone" i "Nieukończone". Listę można jednak dowolnie konfigurować i dostosowywać do wymagań biznesowych.

Pola kursu

Strona "Kurs — edycja" umożliwia dodanie kursu lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego kursu. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla kursu.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące kursu można także edytować na stronach "Lista kursów" i "Szczegóły kursu". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Sekcja informacji kluczowych	
Nazwa	Nazwa kursu. W polu tym rozróżniane są wielkie i małe litery. Pole wymagane.
Typ	Typ kursu, jaki ma być używany w odniesieniu do tego kursu.
Status	Status kursu, np. "Planowany" lub "Dostępny". Administrator może zmodyfikować możliwe wartości statusu, w związku z czym widoczny zbiór wartości może się różnić od wspomnianego w tym miejscu. Pole wymagane.
Dostępne od	Data wprowadzenia kursu. Pole to jest przydatne, jeśli użytkownik planuje wprowadzenie kursu w ciągu kilku najbliższych miesięcy, ale chce, aby społeczność partnerów dowiedziała się o nim wcześniej. Pole to, jeśli jest wypełnione, określa, czy kurs będzie wyświetlany na liście ostatnio wprowadzonych kursów na stronie startowej kursu.
ID kursu	Wewnętrzny identyfikator kursu. W obrębie firmy identyfikator ten jest zazwyczaj unikatowy; jednak aplikacja Oracle CRM On Demand nie wymusza unikatowości.
Kategoria produktu głównego	Nazwa kategorii głównego produktu, na który ukierunkowany jest kurs. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy kurs dotyczy pojedynczej kategorii produktów. Jeśli dotyczy on jednocześnie kilku kategorii produktów, pole to powinno pozostać puste, a zamiast niego należy wykorzystać sekcję pozycji powiązanych "Kategorie produktów związanych z kursem".
Główny produkt	Główny produkt, na który ukierunkowany jest kurs. Jeśli egzamin dotyczy więcej niż jednego produktu, do zdefiniowania listy produktów należy użyć pozycji powiązanej z produktem. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy kurs dotyczy pojedynczego produktu. Jeśli kurs dotyczy jednocześnie kilku produktów, pole to powinno pozostać puste, a zamiast niego należy wykorzystać sekcję pozycji

Pole	Opis
	powiązanych "Produkty związane z kursem".
Dostępne do	Data określająca, od kiedy kurs nie będzie dostępny. Można użyć tego pola, aby poinformować społeczność partnerów, że kurs zostanie wkrótce wycofany. Pole to, jeśli jest wypełnione, określa, czy kurs jest wyświetlany na liście kursów wycofanych na stronie startowej kursu czy nie.
Sekcja szczegółów kursu	
Czas trwania (w godzinach)	Czas trwania kursu.
Długość kursu (w dniach)	Kalendarzowa długość kursu. Dłuższe kursy (zazwyczaj trwające dłużej niż 8 godzin) są zwykle prowadzone przez kilka dni.
Format	Wskazuje format przekazania kursu.
Nośnik	Określa środek przekazu kursu.
Unikatowy ID zewnętrzny	Unikatowy identyfikator kursu w systemie zewnętrznym. Identyfikator ten jest wymagany w przypadku importu danych z systemu zewnętrznego, gdy użytkownik musi wiedzieć, czy zbliżający się kurs został wcześniej zaimportowany.
Serwis internetowy	Adres URL strony zawierającej dodatkowe informacje na temat kursu. Pole to jest przydatne, gdy informacje o kursie są przechowywane i utrzymywane w aplikacji innej niż aplikacja Oracle CRM On Demand.
Waluta	Waluta używana przy dokonywaniu opłaty.
Opłata za kurs	Opłata pobierana za uczestnictwo w kursie.
Opcje płatności	Metoda płatności za kurs, np. karta kredytowa lub czek. W polu tym można podać tylko jedną wartość. Dlatego jeśli dozwolonych ma być kilka metod płatności, należy określić je jako wartość na liście rozwijalnej. Na przykład "Czek lub karta", "Gotówka lub karta" itd.
Sekcja informacji kontaktowych	
Osoba kontaktowa	Główna osoba do kontaktów w sprawie kursu. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy osoba istnieje już jako osoba kontaktowa w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Osoba kontaktowa: Imię	Imię osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie. Wartość pojawiająca się w tym polu zależy od wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Osoba kontaktowa: Nazwisko	Nazwisko osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie. Wartość pojawiająca się w tym polu zależy od wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Osoba kontaktowa: Firma	Firma osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie. Wartość pojawiająca się w tym polu zależy od wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".

Pole	Opis
Osoba kontaktowa: Adres e-mail	Adres e-mail osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie. Wartość pojawiająca się w tym polu zależy od wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Imię	Imię osoby do kontaktów w sprawie kursu. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Nazwisko	Nazwisko osoby do kontaktów w sprawie kursu. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Firma	Firma osoby do kontaktów w sprawie kursu. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Adres e-mail	Adres e-mail osoby do kontaktów w sprawie kursu. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Telefon	Numer telefonu osoby do kontaktów w sprawie kursu. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Informacje dodatkowe	
Właściciel	Właściciel rekordu kursu. Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 39).
Opis	Dodatkowe informacje o kursie. W przypadku tego pola limit wynosi 2000 znaków.

Pola służące do zapisywania się na kurs

Strona "Zapis na kurs" umożliwia zapisywanie się na kursy. Służy do tego pełen zestaw pól dostępnych na tej stronie.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą przystosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widoczne na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Zapisy - informacje kluczowe	
Kurs	Nazwa kursu. Pole wymagane.
Cel	Cel zapisania się na kurs.
Data zapisu	Domyślna data systemowa w momencie tworzenia. Można ją zmodyfikować w trakcie tworzenia i później.
Status zapisu	Bieżący status zapisu na kurs. Według ustawień prekonfigurowanych domyślna wartość nadawana temu polu podczas tworzenia to "Zarejestrowano".
Kandydat	Imię i nazwisko kandydata, który weźmie udział w kursie. Musi być to osoba kontaktowa zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand. Pole wymagane.
Numer zapisu	Numery zapisu są zwykle niepowtarzalne, jednak aplikacja Oracle CRM On Demand tego nie wymusza.
Data ukończenia	Data zakończenia przez kandydata udziału w kursie.
Partner odpowiedzialny za kurs	Firma partnerska, w której kandydat zapisuje się na kurs.
Informacje dodatkowe	
Właściciel	Bieżący właściciel zapisu na kurs.
Opis	Dodatkowe informacje o zapisie na kurs. W przypadku tego pola limit wynosi 2000 znaków.

Egzaminy

Egzamin jest środkiem pomiaru kompetencji poszczególnych osób w zakresie określonej umiejętności lub zestawu umiejętności. Zazwyczaj egzaminy są przeprowadzane po ukończeniu przez daną osobę jakiegoś kursu. Kurs zwykle kończy się egzaminem lub serią egzaminów. Po zakończeniu kursu osoba musi zarejestrować się na egzamin i pojawić się na egzaminie lub serii egzaminów. Wiele firm uznaje, że kurs został ukończony pomyślnie tylko wtedy, gdy wszystkie egzaminy końcowe zostały zaliczone przynajmniej z najniższym wynikiem pozytywnym.

Podobnie jak w przypadku kursu, egzamin można powiązać z produktem lub grupą produktów, a także z kategorią produktów lub kilkoma kategoriami produktów. Aplikacja Oracle CRM On Demand umożliwia definiowanie egzaminu w taki sposób, aby dotyczył określonego produktu, zestawu produktów lub określonych kategorii produktów. Egzamin można również powiązać z co najmniej jednym kursem, tak aby ukończenie kursu wiązało się z przejściem do egzaminu.

Ze względu na to, że egzaminami zazwyczaj zarządzają autoryzowani dostawcy usług testowania, a nie sama firma, aplikacja Oracle CRM On Demand pozwala definiować listę dostawców niezależnych dotyczących

określonego egzaminu. Aplikacji Oracle CRM On Demand można użyć do zarejestrowania na egzamin dowolnej osoby kontaktowej, do której użytkownik ma dostęp.

Praca ze stroną startową "Egzaminy"

Strona startowa "Egzaminy" stanowi punkt wyjścia do zarządzania egzaminami.

UWAGA: Administrator firmy może przystosować układ strony startowej "Egzaminy". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące.

Tworzenie egzaminu

Egzamin można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane egzaminy". Więcej informacji o tworzeniu egzaminów znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola egzaminu](#) (na stronie 484).

Praca z listami egzaminów

W sekcji "Listy egzaminów" jest wyświetlana pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Użytkownik i kierownicy użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dotyczące egzaminów.

Lista egzaminów	Opis
Wszystkie egzaminy	Wszystkie egzaminy widoczne dla użytkownika, bez względu na ich właściciela.
Ostatnio utworzone egzaminy	Wszystkie utworzone w ciągu ostatnich 30 dni egzaminy widoczne dla użytkownika. Domyślny porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, w którym najpóźniej utworzony egzamin jest wyświetlany na początku listy.
Ostatnio zmodyfikowane egzaminy	Wszystkie zmodyfikowane w ciągu ostatnich 30 dni egzaminy widoczne dla użytkownika. Domyślny porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, w którym najpóźniej zmodyfikowany egzamin jest wyświetlany na początku listy.
Ostatnio wprowadzone egzaminy	Wszystkie udostępnione w ciągu ostatnich 90 dni egzaminy widoczne dla użytkownika. Domyślny porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, w którym najpóźniej wprowadzony egzamin jest wyświetlany na początku listy.
Wycofywane egzaminy	Wszystkie widoczne dla użytkownika egzaminy,

Lista egzaminów	Opis
	których wycofanie jest planowane w ciągu następnych 90 dni. Domyślny porządek sortowania to porządek chronologiczny, czyli na początku listy jest wyświetlany egzamin, który zostanie wycofany jako pierwszy.
Moje egzaminy	Wszystkie egzaminy, których właścicielem jest użytkownik.
Moje ostatnio utworzone egzaminy	Wszystkie egzaminy utworzone w ciągu ostatnich 30 dni, których właścicielem jest użytkownik.
Moje ostatnio zmodyfikowane egzaminy	Wszystkie egzaminy zmodyfikowane w ciągu ostatnich 30 dni, których właścicielem jest użytkownik.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych egzaminów

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane egzaminy" pokazywane są egzaminy, które były ostatnio zmieniane.

Aby rozwinąć listę, należy kliknąć łącze "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Egzaminy"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", do swojej strony startowej "Egzaminy" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Wszystkie egzaminy
- Ostatnio utworzone egzaminy
- Ostatnio zmodyfikowane egzaminy
- Ostatnio wprowadzone egzaminy
- Wycofywane egzaminy
- Moje egzaminy
- Moje ostatnio utworzone egzaminy
- Moje ostatnio zmodyfikowane egzaminy

Jak dodać sekcje do strony startowej "Egzaminy"?

- 1 Na stronie startowej "Egzaminy" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Egzaminów" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się przyciskami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie egzaminami

Zarządzać egzaminami można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Tworzenie powiązań egzaminów z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami](#) (na stronie 480)
- [Tworzenie powiązań egzaminów z kursami i certyfikacjami](#) (na stronie 481)
- [Tworzenie powiązań egzaminów z innymi egzaminami](#) (na stronie 482)
- [Udostępnianie widoczności egzaminów dla partnerów](#) (na stronie 482)
- [Rejestrowanie się na egzaminy](#) (na stronie 483)
- [Aktualizowanie rekordu rejestracji na egzamin](#) (na stronie 483)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)
- [Dodawanie uwag](#) (na stronie 106)
- [Praca z załącznikami](#) (na stronie 111)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tworzenie powiązań egzaminów z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami

Egzaminy można powiązać z co najmniej jednym produktem, co najmniej jedną kategorią produktów i co najmniej jednym rozwiązaniem. Jeśli egzamin jest właściwy jedynie w przypadku jednego produktu lub jednej kategorii produktów, należy wybrać stosowną wartość odpowiednio w polu "Główny produkt" lub "Kategoria

produktu". W przypadku gdy egzamin dotyczy rozwiązania, więcej niż jednego produktu lub więcej niż jednej kategorii produktów, należy wykonać czynności opisane poniżej.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Produkty związane z egzaminem", "Kategorie produktów związane z egzaminem" lub "Rozwiązania związane z egzaminem" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak powiązać egzaminy z produktami, kategoriami produktów lub rozwiązaniami?

- 1 W sekcji "Produkty związane z egzaminem", "Kategorie produktów związane z egzaminem" lub "Rozwiązania związane z egzaminem" na stronie "Szczegóły egzaminu" nacisnąć przycisk "Dodaj".
- 2 Na stronie "Edycja" określić produkt lub kategorię produktów i nacisnąć przycisk "Zapisz".
- 3 Powtórzyć powyższe czynności tyle razy, aż zdefiniowane zostaną wszystkie relacje.

UWAGA: Wykonać powyższe czynności, aby powiązać egzamin z rozwiązaniami, niezależnie od tego, czy egzamin jest powiązany z jednym rozwiązaniem czy z wieloma rozwiązaniami.

Tworzenie powiązań egzaminów z kursami i certyfikacjami

Egzamin lub seria egzaminów oznacza zazwyczaj pomyślne ukończenie kursu związanego z certyfikacją. W przypadku pomyślnego zaliczenia egzaminu lub serii egzaminów użytkownik zalicza kurs lub jest mu przyznawany certyfikat. Egzamin można powiązać z kursami, certyfikacjami lub oboma tymi opcjami.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Egzaminy związane z kursem" lub "Egzaminy związane z certyfikacją" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak powiązać egzaminy z kursami i certyfikacjami?

- 1 W sekcji "Egzaminy związane z kursem" lub "Egzaminy związane z certyfikacją" na stronie "Szczegóły egzaminu" nacisnąć przycisk "Dodaj".
- 2 Na stronie edycji określić odpowiedni kurs lub odpowiednią certyfikację.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".
- 4 Powtórzyć powyższe czynności, aby dodać kolejne powiązania kursów lub certyfikatów.

Tworzenie powiązań egzaminów z innymi egzaminami

W aplikacji Oracle CRM On Demand można powiązać egzamin z innymi egzaminami. Egzamin może stanowić warunek wstępny innego egzaminu, kolejny etap po zdaniu innego egzaminu lub może zastępować inny egzamin, który na przykład został wycofany.

Te dane są pobierane tylko w celach informacyjnych i mają ułatwić przedstawianie partnerom holistycznego widoku dostępnych egzaminów i zależności między nimi. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie wymusza uwzględniania określonych w tej sekcji zależności między egzaminami przez osoby kontaktowe zapisujące się na egzaminy. Dlatego zdanie egzaminu A może być na przykład zdefiniowane jako warunek wstępny zapisania się na egzamin B; jednak spełnienie tego warunku wstępnego nie będzie wymuszane przez aplikację Oracle CRM On Demand. Możliwe będzie zapisanie się na egzamin B przez osobę kontaktową, która nie zdała egzaminu A lub nawet się na niego nie zapisała.

UWAGA: Aby wykluczyć powiązanie egzaminu z samym sobą, pole "Egzamin powiązany" nie może zawierać nazwy egzaminu widocznej na stronie nadrzędnej.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi udostępnić sekcję informacji powiązanych "Egzaminy powiązane" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać tę sekcję jako sekcję "Wyświetlane informacje powiązane".

Jak powiązać egzamin z innym egzaminem?

- 1 Na stronie "Lista egzaminów" kliknąć nazwę egzaminu, który ma zostać powiązany z innym egzaminem.
- 2 W sekcji "Egzaminy powiązane" na stronie "Szczegóły egzaminu" nacisnąć przycisk "Dodaj".
- 3 Na stronie "Edycja egzaminów powiązanych" wybrać powiązany egzamin i typ powiązania.
- 4 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Udostępnianie widoczności egzaminów dla partnerów

Egzaminy nie są automatycznie widoczne dla partnerów. Można udostępnić widoczność egzaminu przez dodanie pracowników partnera do zespołu i powiązanie tego zespołu z rekordem egzaminu.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Zespół związany z egzaminem" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak udostępnić widoczność egzaminów dla partnerów?

- 1 W sekcji "Zespół związany z egzaminem" na stronie "Szczegóły egzaminu" nacisnąć przycisk "Dodaj użytkowników".
 - 2 Na stronie "Zespół związany z egzaminem — edycja" określić nazwę użytkownika, rolę w zespole i dostęp do rekordów dla każdego pracownika partnera, któremu ma zostać udostępniona widoczność egzaminu.
- 482** Oracle CRM On Demand — pomoc bezpośrednia Wydanie 20

UWAGA: Firma Oracle zaleca przyznanie członkom zespołu pracowników partnera prawa dostępu "Tylko odczyt".

- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Rejestrowanie się na egzaminy

Aplikacji Oracle CRM On Demand można użyć do zarejestrowania się na egzamin w celu udowodnienia swoich kompetencji w odniesieniu do określonego produktu lub zestawu produktów.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Rejestracje związane z egzaminem" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak zarejestrować się na egzamin?

- 1 Na stronie "Lista egzaminów" kliknąć nazwę egzaminu, na który użytkownik ma zostać zarejestrowany.
- 2 W sekcji "Rejestracje związane z egzaminem" na stronie "Szczegóły egzaminu" nacisnąć przycisk "Zarejestruj".
- 3 Na stronie "Rejestracja na egzamin — edycja" wybrać egzamin i kandydata do zarejestrowania.
- 4 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Z zastrzeżeniem kilku ograniczeń aplikacja Oracle CRM On Demand umożliwia wielokrotne rejestrowanie tej samej osoby kontaktowej na ten sam egzamin. Kilkakrotne rejestrowanie danej osoby kontaktowej na ten sam egzamin może mieć różne przyczyny, np. chęć poprawienia poprzednio uzyskanego wyniku, ponownego podejścia do niezaliczonego egzaminu lub odnowienia wygasłego wyniku. Aplikacja Oracle CRM On Demand pozwala osobie kontaktowej rejestrować się wielokrotnie na ten sam egzamin, o ile różnią się daty egzaminów lub właściciel rekordu.

Aktualizowanie rekordu rejestracji na egzamin

Rekord rejestracji na egzamin może być aktualizowany wyłącznie przez użytkowników z odpowiednimi prawami dostępu. Domyślnie tylko role właściciela marki, takie jak "Zarządzający kontaktami z partnerami", umożliwiają aktualizację pola "Status" w rekordzie rejestracji. Role właściciela marki i role partnera umożliwiają aktualizację wszystkich pozostałych pól.

Administrator firmy może modyfikować ustawienia domyślnych praw dostępu zgodnie z potrzebami.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Rejestracje związane z egzaminem" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie

szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak zaktualizować rekord rejestracji na egzamin?

- 1 W sekcji "Rejestracja na egzamin" na stronie "Szczegóły egzaminu" kliknąć łącze "Edytuj" dotyczące rekordu rejestracji, który ma zostać zmodyfikowany.
- 2 Zmodyfikować pola zgodnie z potrzebami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Domyślnie wartościami dopuszczalnymi w polu statusu rejestracji są "Zarejestrowane", "Zaliczone" i "Niezaliczone". Listę można jednak dowolnie konfigurować i dostosowywać do wymagań biznesowych.

Pola egzaminu

Strona "Egzamin — edycja" umożliwia dodanie egzaminu lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego egzaminu. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych w przypadku egzaminu.

WSKAZÓWK: Informacje dotyczące egzaminu można także edytować na stronach "Lista egzaminów" i "Szczegóły egzaminu". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Sekcja informacji kluczowych	
Nazwa	Nazwa egzaminu. W polu tym rozróżniane są wielkie i małe litery, dlatego aby uniknąć powstawania zduplikowanych rekordów, należy przestrzegać obowiązującej w firmie konwencji nadawania nazw, zwłaszcza w zakresie stosowania skrótów, używania wielkich liter itd. Pole wymagane.
Typ	Typ egzaminu, który ma być użyty w odniesieniu do tego egzaminu.
Status	Status egzaminu, np. "Planowany" lub "Dostępny". Administrator może zmodyfikować możliwe wartości statusu, w związku z czym widoczny zbiór wartości może się różnić od wspomnianego w tym miejscu. Pole wymagane.
Dostępne od	Data wprowadzenia egzaminu. Pole to jest przydatne, jeśli użytkownik planuje wprowadzenie egzaminu w ciągu kilku najbliższych miesięcy, ale chce, aby społeczność partnerów dowiedziała się o nim wcześniej. Pole to, jeśli jest wypełnione, określa, czy egzamin będzie wyświetlany na liście ostatnio

Pole	Opis
	wprowadzonych egzaminów na stronie startowej egzaminu.
ID egzaminu	Wewnętrzny identyfikator egzaminu. W obrębie firmy identyfikator ten jest zazwyczaj unikatowy; jednak aplikacja Oracle CRM On Demand nie wymusza unikatowości.
Kategoria produktu głównego	Nazwa kategorii głównego produktu, na który ukierunkowany jest egzamin. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy egzamin dotyczy pojedynczej kategorii produktów. Jeśli dotyczy on jednocześnie kilku kategorii produktów, pole to powinno pozostać puste, a zamiast niego należy wykorzystać sekcję pozycji powiązanych "Kategorie produktów związanych z egzaminem".
Główny produkt	Główny produkt, na który ukierunkowany jest egzamin. Jeśli egzamin dotyczy więcej niż jednego produktu, do zdefiniowania listy produktów należy użyć pozycji powiązanej z produktem. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy egzamin dotyczy pojedynczego produktu. Jeśli dotyczy on jednocześnie kilku produktów, pole to powinno pozostać puste, a zamiast niego należy wykorzystać sekcję pozycji powiązanych "Produkty związane z egzaminem".
Dostępne do	Data określająca, od kiedy egzaminu nie będzie już w ofercie. Można użyć tego pola, aby poinformować społeczność partnerów, że egzamin będzie wkrótce wycofany. Pole to, jeśli jest wypełnione, określa, czy egzamin jest wyświetlany na liście egzaminów wycofanych na stronie startowej egzaminu.
Sekcja szczegółów egzaminu	
Liczba pytań	Całkowita liczba pytań na egzaminie.
Dozwolony czas (w minutach)	Całkowity czas, w minutach, przeznaczony na egzamin.
Maksymalny wynik	Maksymalny możliwy wynik, który można uzyskać na egzaminie.
Wynik pozytywny	Minimalny wynik, który trzeba uzyskać, aby zdać egzamin.
Ważność (w miesiącach)	Okres w (miesiącach), kiedy wynik egzaminu jest ważny.
Serwis internetowy	Adres URL strony zawierającej dodatkowe informacje na temat egzaminu. Pole to jest przydatne, gdy informacje o egzaminie są przechowywane i utrzymywane w aplikacji innej niż Oracle CRM On Demand.
Format	Wskazuje format dostarczenia egzaminu.
Nośnik	Określa środek dostarczenia egzaminu.
Metoda oceny	Metoda oceny stosowana na egzaminie.
Waluta	Waluta używana przy dokonywaniu opłaty.

Pole	Opis
Oплата за экзамен	Oплата pobierana za wzięcie udziału w egzaminie.
Opcje płatności	Metoda płatności za egzamin, np. karta kredytowa lub czek. W polu tym można podać tylko jedną wartość. Dlatego jeśli dozwolonych ma być kilka metod płatności, należy określić je jako wartość na liście rozwijalnej. Na przykład "Czek lub karta", "Gotówka lub karta" itd.
Sekcja informacji kontaktowych	
Osoba kontaktowa	Wybór głównej osoby do kontaktów w sprawie egzaminu. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy osoba istnieje już jako osoba kontaktowa w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Osoba kontaktowa: Imię	Imię osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie. Wartość pojawiająca się w tym polu zależy od wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Osoba kontaktowa: Nazwisko	Nazwisko osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie. Wartość pojawiająca się w tym polu zależy od wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Osoba kontaktowa: Firma	Firma osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie. Wartość pojawiająca się w tym polu zależy od wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Osoba kontaktowa: Adres e-mail	Adres e-mail osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie. Wartość pojawiająca się w tym polu zależy od wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Imię	Imię osoby do kontaktów w sprawie egzaminu. Pole to jest używane TYLKO wtedy, gdy osoba ta nie została jeszcze zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Nazwisko	Nazwisko osoby do kontaktów w sprawie egzaminu. Pole to jest używane TYLKO wtedy, gdy osoba ta nie została jeszcze zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Firma	Firma osoby do kontaktów w sprawie egzaminu. Pole to jest używane TYLKO wtedy, gdy osoba ta nie została jeszcze zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Adres e-mail	Adres e-mail osoby do kontaktów w sprawie egzaminu. Pole to jest używane TYLKO wtedy, gdy osoba ta nie została jeszcze zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Telefon	Numer telefonu osoby do kontaktów w sprawie egzaminu. Pole to jest używane TYLKO wtedy, gdy osoba ta nie została jeszcze zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Informacje dodatkowe	
Właściciel	Właściciel rekordu egzaminu. Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez

Pole	Opis
	administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 39).
Opis	Dodatkowe informacje o egzaminie. W przypadku tego pola limit wynosi 2000 znaków.

Pola zapisów na egzamin

Strona "Zapisy na egzamin" umożliwia zapisywanie się na egzamin. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych do zapisywania się na egzamin.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą przystosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widoczne na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Rejestracja - informacje kluczowe	
Egzamin	Nazwa egzaminu. Pole obowiązkowe.
Cel	Cel zapisania się na egzamin.
Data rejestracji	Domyślna data systemowa w momencie tworzenia. Można ją zmodyfikować w trakcie tworzenia i później.
Status rejestracji	Bieżący status rejestracji na egzamin.
Partner odpowiedzialny za egzamin	Firma partnerska zarządzająca egzaminem, na który zapisuje się kandydat.
Data wygaśnięcia wyniku	Data wygaśnięcia ważności wyniku lub stopnia.
Kandydat	Imię i nazwisko kandydata podchodzącego do egzaminu. Musi być to osoba kontaktowa zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand. Pole wymagane.
Numer rejestracji	Numer rejestracji są zwykle niepowtarzalne, jednak aplikacja Oracle CRM On Demand tego nie wymusza.
Data ukończenia	Data wzięcia przez kandydata udziału w egzaminie.
Uzyskany wynik	Wynik uzyskany podczas egzaminu w postaci numerycznej.

Pole	Opis
Uzyskana ocena	Wynik uzyskany podczas egzaminu oznaczony literą.
Data egzaminu	Data udostępnienia egzaminu.
Informacje dodatkowe	
Właściciel	Bieżący właściciel zapisu na egzamin.
Opis	Dodatkowe informacje o zapisie na egzamin. W przypadku tego pola limit wynosi 2000 znaków.

Certyfikacja

Certyfikacja jest dowodem kompetencji poszczególnych osób w zakresie określonego zestawu umiejętności. Podczas gdy egzamin mierzy kompetencję danej osoby, certyfikacja stanowi potwierdzenie, że ta osoba jest kompetentna. Certyfikacje są zazwyczaj przyznawane po zaliczeniu przez daną osobę co najmniej jednego egzaminu. W związku z tym certyfikacje można uznać za logiczne następstwo odbycia kursu i zaliczenia egzaminów.

Certyfikacje zwykle są przyznawane z określoną datą ważności. Oznacza to, że osoba mająca certyfikat może twierdzić, że jest certyfikowana wyłącznie przez dany okres, po którym jest zobowiązana do ponownego wystąpienia o certyfikację. Zwykle certyfikacja ma określoną datę ważności, ponieważ firma ją przyznająca oczekuje, że umiejętności lub technologia (w odniesieniu do których certyfikat został przyznany) będą ewoluować lub staną się przestarzałe.

W odróżnieniu od kursów i egzaminów, które mogą (ale nie muszą) być powiązane z produktami, certyfikacja jest prawie zawsze przyznawana w odniesieniu do określonego produktu lub zestawu produktów. Aplikacja Oracle CRM On Demand umożliwia powiązanie certyfikatu z kursami, egzaminami, produktami, kategoriami produktów oraz rozwiązaniami. Żadne ze wspomnianych powiązań nie jest obowiązkowe. Oznacza to, że certyfikację można powiązać z dowolną liczbą powyższych pozycji, zgodnie z potrzebami. W niektórych przypadkach można również zdefiniować certyfikację, która nie jest powiązana z żadnym kursem, egzaminem, produktem, żadną kategorią produktów ani żadnym rozwiązaniem.

Praca ze stroną startową "Certyfikacje"

Strona startowa "Certyfikacje" stanowi punkt wyjścia do zarządzania certyfikacjami.

UWAGA: Administrator firmy może przystosować układ strony startowej "Certyfikacje". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące.

Tworzenie certyfikacji

Certyfikację można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane certyfikacje". Więcej informacji o tworzeniu certyfikacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola certyfikacji](#) (na stronie 495).

Praca z listami certyfikacji

W sekcji "Listy certyfikacji" jest wyświetlana pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Użytkownik i kierownicy użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dotyczące certyfikacji.

Lista certyfikacji	Opis
Wszystkie certyfikacje	Wszystkie certyfikacje widoczne dla użytkownika, bez względu na ich właściciela.
Ostatnio utworzone certyfikacje	Wszystkie utworzone w ciągu ostatnich 30 dni certyfikacje widoczne dla użytkownika. Domyślny porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, w którym najpóźniej utworzona certyfikacja jest wyświetlana na początku listy.
Ostatnio zmodyfikowane certyfikacje	Wszystkie zmodyfikowane w ciągu ostatnich 30 dni certyfikacje widoczne dla użytkownika. Domyślny porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, w którym najpóźniej zmodyfikowana certyfikacja jest wyświetlana na początku listy.
Ostatnio wprowadzone certyfikacje	Wszystkie udostępnione w ciągu ostatnich 90 dni certyfikacje widoczne dla użytkownika. Domyślny porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, w którym najpóźniej wprowadzona certyfikacja jest wyświetlana na początku listy.
Wycofywane certyfikacje	Wszystkie widoczne dla użytkownika certyfikacje, których wycofanie jest planowane w ciągu następnych 90 dni. Domyślny porządek sortowania to porządek chronologiczny, czyli na początku listy jest wyświetlana certyfikacja, która zostanie wycofana jako pierwsza.
Moje certyfikacje	Wszystkie certyfikacje, których właścicielem jest użytkownik.
Moje ostatnio utworzone certyfikacje	Wszystkie certyfikacje utworzone w ciągu ostatnich 30 dni, których właścicielem jest użytkownik.
Moje ostatnio zmodyfikowane certyfikacje	Wszystkie certyfikacje zmodyfikowane w ciągu ostatnich 30 dni, których właścicielem jest

Lista certyfikacji	Opis
	użytkownik.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych certyfikacji

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane certyfikacje" pokazywane są certyfikacje, które były ostatnio zmieniane.

Aby rozwinąć listę, należy kliknąć łącze "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Certyfikacje"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", do swojej strony startowej "Certyfikacje" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Wszystkie certyfikacje
- Ostatnio utworzone certyfikacje
- Ostatnio zmodyfikowane certyfikacje
- Ostatnio wprowadzone certyfikacje
- Wycofywane certyfikacje
- Moje certyfikacje
- Moje ostatnio utworzone certyfikacje
- Moje ostatnio zmodyfikowane certyfikacje

Jak dodać sekcje do strony startowej "Certyfikacje"?

- 1 Na stronie startowej "Certyfikacje" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Certyfikacje" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się przyciskami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie certyfikacjami

Zarządzać certyfikacjami można za pośrednictwem następujących czynności:

- Tworzenie powiązań certyfikacji z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami (na stronie 491)
- Tworzenie powiązań certyfikacji z egzaminami i kursami (na stronie 492)
- Tworzenie powiązań certyfikacji z innymi certyfikacjami (na stronie 492)
- Udostępnianie widoczności certyfikacji dla partnerów (na stronie 493)
- Zgłaszanie zlecenia certyfikacji (na stronie 493)
- Aktualizowanie rekordu zlecenia certyfikacji (na stronie 494)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- Tworzenie rekordów (na stronie 42)
- Aktualizowanie szczegółów rekordów (na stronie 71)
- Wiązanie rekordów z wybranym rekordem (na stronie 73)
- Praca z listami (na stronie 83)
- Dodawanie uwag (na stronie 106)
- Praca z załącznikami (na stronie 111)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tworzenie powiązań certyfikacji z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami

Certyfikacje można powiązać z co najmniej jednym produktem, co najmniej jedną kategorią produktów i co najmniej jednym rozwiązaniem. Jeśli certyfikacja jest właściwa jedynie w przypadku jednego produktu lub jednej kategorii produktów, należy wybrać stosowną wartość odpowiednio w polu "Główny produkt" lub "Kategoria produktu". W przypadku gdy certyfikacja dotyczy rozwiązania, więcej niż jednego produktu lub więcej niż jednej kategorii produktów, należy wykonać czynności przedstawione poniżej.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Produkty związane z certyfikacją", "Kategorie produktów związane z certyfikacją" lub "Rozwiązania związane z certyfikacją" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak powiązać certyfikacje z produktami, kategoriami produktów lub rozwiązaniami?

- 1 W sekcji "Produkty związane z certyfikacją", "Kategorie produktów związane z certyfikacją" lub "Rozwiązania związane z certyfikacją" na stronie "Szczegóły certyfikacji" nacisnąć przycisk "Dodaj".

- 2 Na stronie "Edycja" określić produkt, kategorię produktów lub rozwiązanie i nacisnąć przycisk "Zapisz".
- 3 Powtórzyć powyższe czynności tyle razy, aż zdefiniowane zostaną wszystkie relacje.

UWAGA: Należy wykonać powyższe czynności, aby powiązać certyfikację z rozwiązaniami, niezależnie od tego, czy certyfikacja jest powiązana z jednym rozwiązaniem czy z wieloma rozwiązaniami.

Tworzenie powiązań certyfikacji z egzaminami i kursami

Do uzyskania certyfikacji wymagane jest ukończenie kursu lub serii kursów. Kursy kończą się co najmniej jednym egzaminem. W przypadku pomyślnego zaliczenia egzaminu lub serii egzaminów użytkownikowi przyznawany jest certyfikat. Certyfikację można powiązać z egzaminami, kursami lub obiema tymi opcjami.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Egzaminy związane z certyfikacją" lub "Kursy związane z certyfikacją" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak powiązać certyfikacje z egzaminami i kursami?

- 1 W sekcji "Egzaminy związane z certyfikacją" lub "Kursy związane z certyfikacją" na stronie "Szczegóły certyfikacji" nacisnąć przycisk "Dodaj".
- 2 Na stronie edycji określić odpowiedni egzamin lub kurs.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".
- 4 Powtórzyć powyższe czynności, aby dodać kolejne powiązania egzaminów lub kursów.

Tworzenie powiązań certyfikacji z innymi certyfikacjami

Aplikacja Oracle CRM On Demand umożliwia powiązanie certyfikacji z innymi certyfikacjami. Jedna certyfikacja może być warunkiem wstępnym drugiej certyfikacji, kontynuacją wybranej certyfikacji oraz zamiennikiem innej, potencjalnie wycofanej, certyfikacji.

Informacje te pobiera się wyłącznie w celach informacyjnych; mają one przede wszystkim ułatwiać przedstawianie partnerom pełnego widoku wszystkich dostępnych certyfikacji i ich wewnętrznych zależności. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie wymusza podczas przyznawania certyfikacji wymagań dotyczących relacji określonych w niniejszej sekcji. Na przykład posiadanie certyfikacji A może być warunkiem wstępnym do przyznania certyfikacji B. Ten warunek wstępny nie jest jednak wymuszany przez aplikację Oracle CRM On Demand i możliwe jest przyznanie certyfikacji B osobie kontaktowej niemającej certyfikacji A.

UWAGA: Aby certyfikacja nie została powiązana sama z sobą, wartość pola "Certyfikacje powiązane" nie może być taka sama jak w przypadku certyfikacji w rekordzie nadrzędnym.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Certyfikacje powiązane" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak powiązać certyfikację z inną certyfikacją?

- 1** Na stronie "Lista certyfikacji" kliknąć nazwę certyfikacji, która ma być powiązana z inną certyfikacją.
- 2** W sekcji "Certyfikacje powiązane" na stronie "Szczegóły certyfikacji" nacisnąć przycisk "Dodaj".
- 3** Na stronie "Certyfikacje powiązane — edycja" wybrać certyfikację powiązaną i typ relacji. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Udostępnianie widoczności certyfikacji dla partnerów

Certyfikacje nie są automatycznie widoczne dla partnerów. Można udostępnić widoczność certyfikacji przez dodanie pracowników partnera do zespołu i powiązanie tego zespołu z rekordem certyfikacji.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Zespół związany z certyfikacją" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak udostępnić widoczność certyfikacji dla partnerów?

- 1** W sekcji "Zespół związany z certyfikacją" na stronie "Szczegóły certyfikacji" nacisnąć przycisk "Dodaj użytkowników".
- 2** Na stronie "Zespół związany z certyfikacją — edycja" określić nazwę użytkownika, rolę w zespole i dostęp do rekordów dla każdego pracownika partnera, któremu ma zostać udostępniona widoczność certyfikacji.

UWAGA: Firma Oracle zaleca przyznanie członkom zespołu pracowników partnera prawa dostępu "Tylko odczyt".

- 3** Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zgłaszanie zlecenia certyfikacji

Aplikacji Oracle CRM On Demand można użyć do zgłoszenia zlecenia certyfikacji do określonego produktu lub zestawu produktów.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Zlecenia certyfikacji" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak zgłosić zlecenie certyfikacji

- 1 Na stronie "Lista certyfikacji" kliknąć nazwę certyfikacji, do której ma być zgłoszone zlecenie.
- 2 W sekcji "Zlecenia certyfikacji" na stronie "Szczegóły certyfikacji" nacisnąć przycisk "Zgłoś zlecenie certyfikacji".
- 3 Na stronie "Zlecenie certyfikacji — edycja" wybrać certyfikację i kandydata do certyfikacji. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Możliwe jest zgłoszenie wielu zleceń certyfikacji dla jednej osoby kontaktowej. Dzieje się tak, ponieważ w przypadku danej osoby kontaktowej może być wymagane zgłoszenie zlecenia tej samej certyfikacji więcej niż jeden raz ze względu na wygaśnięcie istniejącej certyfikacji lub odrzucenie poprzedniego zgłoszenia zlecenia. W związku z tym aplikacja Oracle CRM On Demand umożliwia zgłoszenie wielu zleceń tej samej certyfikacji w przypadku tej samej osoby kontaktowej, o ile daty zgłoszenia zlecenia są inne.

Aktualizowanie rekordu zlecenia certyfikacji

Rekord zlecenia certyfikacji może być aktualizowany wyłącznie przez użytkowników z odpowiednimi prawami dostępu. Domyślnie tylko role właściciela marki, takie jak "Zarządzający kontaktami z partnerami", umożliwiają aktualizację pola "Status" w rekordzie zlecenia. Role właściciela marki i role partnera umożliwiają aktualizację wszystkich pozostałych pól.

Administrator firmy może modyfikować ustawienia domyślnych praw dostępu zgodnie z potrzebami.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Zlecenia certyfikacji" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak zaktualizować rekord zlecenia certyfikacji

- 1 W sekcji "Zlecenia certyfikacji" na stronie "Szczegóły certyfikacji" kliknąć łącze "Edytuj" dotyczące rekordu zlecenia, który ma zostać zmodyfikowany.
- 2 Zmodyfikować pola zgodnie z potrzebami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Domyślnie wartościami dopuszczalnymi w polu statusu zlecenia są "Zgłoszone", "Przyznane" i "Odrzucone". Listę można jednak dowolnie konfigurować, a administrator firmy może dostosować ją do wymagań biznesowych.

Pola certyfikacji

Strona "Certyfikacja — edycja" umożliwia dodanie certyfikacji lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej certyfikacji. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych w przypadku certyfikacji.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące certyfikacji można także edytować na stronach "Lista certyfikacji" i "Szczegóły certyfikacji". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Sekcja informacji kluczowych	
Nazwa	Nazwa certyfikacji. W polu tym rozróżniane są wielkie i małe litery. Jest to pole wymagane.
Typ	Typ certyfikacji, który ma być użyty w przypadku danej certyfikacji.
Status	Status certyfikacji, np. "Planowana" lub "Dostępna". Administrator może modyfikować możliwe wartości statusu, w związku z czym dla użytkownika może być widoczny inny zbiór wartości niż wspomniany w tym miejscu. Jest to pole wymagane.
Dostępne od	Data określająca, od kiedy można zlecić certyfikację. Pole to, jeśli jest wypełnione, określa, czy certyfikacja jest wyświetlana na liście ostatnio wprowadzonych certyfikacji na stronie startowej certyfikacji.
ID certyfikacji	Wewnętrzny identyfikator certyfikacji. Zazwyczaj unikatowy, ale aplikacja Oracle CRM On Demand nie wymusza niepowtarzalności.
Kategoria produktu głównego	Nazwa kategorii głównego produktu, w przypadku której osoba kontaktowa będzie certyfikowana po zdobyciu uprawnień. Pole to wykorzystuje się tylko wtedy, gdy certyfikacja odnosi się do pojedynczej kategorii produktu. Jeśli certyfikacja dotyczy jednocześnie kilku kategorii produktów, pole to powinno pozostać puste, a zamiast niego należy wykorzystać sekcję pozycji dotyczącą kategorii produktów związanych z certyfikacją.
Główny produkt	Nazwa głównego produktu, w przypadku którego firma partnerska będzie certyfikowana po zdobyciu uprawnień. Pole to wykorzystuje się tylko wtedy, gdy certyfikacja odnosi się do pojedynczego produktu. Jeśli certyfikacja dotyczy jednocześnie kilku produktów, pole to powinno pozostać puste, a zamiast niego należy wykorzystać sekcję pozycji dotyczącą produktów związanych z certyfikacją.
Dostępne do	Data, po której certyfikacja nie będzie już dostępna w ofercie. Pole to, jeśli jest wypełnione, określa, czy certyfikacja jest wyświetlana na liście wycofanych certyfikacji na stronie startowej certyfikacji.
Sekcja "Certyfikacja — szczegóły"	

Pole	Opis
Ważność (w miesiącach)	Wyrażona w miesiącach długość okresu ważności certyfikacji, liczona od momentu przyznania jej osobie kontaktowej. Pole to jest dostępne wyłącznie w celach informacyjnych; w aplikacji Oracle CRM On Demand okres ważności przyznanej certyfikacji nie jest ustawiany automatycznie.
Odnawialne	Wskazuje, czy można odnowić certyfikację przyznaną osobie kontaktowej czy nie.
Serwis internetowy	Adres URL strony zawierającej dodatkowe informacje dotyczące certyfikacji. Pole to jest przydatne, gdy informacje dotyczące certyfikacji są przechowywane i utrzymywane w aplikacji innej niż Oracle CRM On Demand.
Waluta	Waluta używana przy dokonywaniu opłaty.
Opłata certyfikacyjna	Opłata pobierana za przyznanie certyfikacji.
Opcje płatności	Metody płatności za certyfikację, takie jak karta kredytowa lub czek. W polu tym można wybrać jedną wartość, ale możliwe jest dopuszczenie kilku metod płatności, np. "Czek lub karta", "Gotówka lub karta" itd.
Sekcja informacji kontaktowych	
Osoba kontaktowa	Osoba kontaktowa związana z certyfikacją.
Osoba kontaktowa: Imię	Imię osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie na podstawie wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Osoba kontaktowa: Nazwisko	Nazwisko osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie na podstawie wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Osoba kontaktowa: Podmiot	Nazwa podmiotu związanego z osobą wybraną w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie na podstawie wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Osoba kontaktowa: Adres e-mail	Adres e-mail osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie na podstawie wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Imię	Imię osoby kontaktowej związanej z certyfikacją. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Nazwisko	Nazwisko osoby kontaktowej związanej z certyfikacją. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Firma	Firma osoby kontaktowej związanej z certyfikacją. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Pole	Opis
Adres e-mail	Adres e-mail osoby kontaktowej związanej z certyfikacją. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Telefon	Numer telefonu osoby kontaktowej związanej z certyfikacją. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Informacje dodatkowe	
Właściciel	Właściciel rekordu certyfikacji. Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 39).
Opis	Dodatkowe informacje o rekordzie certyfikacji. W przypadku tego pola limit wynosi 2000 znaków.

Pola zleceń certyfikacji

Strona "Zlecenie certyfikacji" umożliwia zgłoszenie zlecenia certyfikacji. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych w przypadku zlecenia certyfikacji.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Zlecenie certyfikacji - informacje kluczowe	
Certyfikacja	Nazwa zgłaszanego zlecenia certyfikacji. Pole wymagane.
Cel	Cel, jeśli istnieje, zgłoszenia zlecenia certyfikacji.
Data zlecenia	Data zgłoszenia zlecenia certyfikacji. Domyślnie używana jest bieżąca data systemowa w momencie utworzenia zlecenia, ale można ją zmodyfikować podczas tworzenia i po utworzeniu.
Numer certyfikacji	Numer certyfikacji jest zazwyczaj unikatowy. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie wymusza jednak jego unikatowości.

Pole	Opis
Odnawialne	Określa, czy przyznawana certyfikacja może być odnawiana.
Kandydat	Nazwa kandydata w zleceniu certyfikacji. Musi być to osoba kontaktowa zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand. Pole wymagane.
Data certyfikacji	Data przyznania certyfikacji kandydatowi.
Status certyfikacji	Bieżący status zlecenia certyfikacji.
Data wygaśnięcia	Data wygaśnięcia przyznanej certyfikacji.
Informacje dodatkowe	
Właściciel	Bieżący właściciel rekordu zlecenia certyfikacji.
Opis	Dodatkowe informacje o rekordzie zlecenia certyfikacji. W przypadku tego pola limit wynosi 2000 znaków.

Akredytacja

Akredytacja jest dowodem zdolności lub kompetencji firmy partnerskiej do sprzedaży czegoś lub zapewnienia możliwej do przyjęcia jakości usługi. Certyfikacje są przyznawane poszczególnym osobom, natomiast akredytacje są przyznawane firmom partnerskim. Akredytacja jest przyznawana firmie partnerskiej po spełnieniu kilku wymagań. Zazwyczaj jednym z wymagań jest posiadanie na liście płac wstępnie określonej minimalnej liczby pracowników z określonymi certyfikacjami. W związku z tym akredytacja jest w pewnym sensie zbiorem certyfikacji i następnym krokiem w logicznym przejściu od kursu do egzaminów, a następnie do certyfikacji.

Akredytacje można powiązać z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami. Mogą być również powiązane z innymi akredytacjami.

Praca ze stroną startową "Akredytacje"

Strona startowa "Akredytacje" stanowi punkt wyjścia do zarządzania akredytacjami.

UWAGA: Administrator firmy może przystosować układ strony startowej "Akredytacje". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące.

Tworzenie akredytacji

Akredytację można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane akredytacje". Więcej informacji o tworzeniu akredytacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola akredytacji](#) (na stronie 505).

Praca z listami akredytacji

W sekcji "Listy akredytacji" jest wyświetlana pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand dostarczany jest zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Użytkownik i kierownicy użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dotyczące akredytacji.

Listy akredytacji	Opis
Wszystkie akredytacje	Wszystkie akredytacje widoczne dla użytkownika, bez względu na ich właściciela.
Ostatnio utworzone akredytacje	Wszystkie utworzone w ciągu ostatnich 30 dni akredytacje widoczne dla użytkownika. Domyślny porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, w którym najpóźniej utworzona akredytacja jest wyświetlana na początku listy.
Ostatnio zmodyfikowane akredytacje	Wszystkie zmodyfikowane w ciągu ostatnich 30 dni akredytacje widoczne dla użytkownika. Domyślny porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, w którym najpóźniej zmodyfikowana akredytacja jest wyświetlana na początku listy.
Ostatnio wprowadzone akredytacje	Wszystkie udostępnione w ciągu ostatnich 90 dni akredytacje widoczne dla użytkownika. Domyślny porządek sortowania to odwrócony porządek chronologiczny, w którym najpóźniej wprowadzona akredytacja jest wyświetlana na początku listy.
Wycofywane akredytacje	Wszystkie widoczne dla użytkownika akredytacje, których wycofanie jest planowane w ciągu następnych 90 dni. Domyślny porządek sortowania to porządek chronologiczny, czyli na początku listy jest wyświetlana akredytacja, która zostanie wycofana jako pierwsza.
Moje akredytacje	Wszystkie akredytacje, których właścicielem jest użytkownik.
Moje ostatnio utworzone akredytacje	Wszystkie akredytacje utworzone w ciągu ostatnich 30 dni, których właścicielem jest użytkownik.
Moje ostatnio zmodyfikowane akredytacje	Wszystkie akredytacje zmodyfikowane w ciągu ostatnich 30 dni, których właścicielem jest użytkownik.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych akredytacji

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane akredytacje" pokazywane są akredytacje, które były ostatnio zmieniane.

Aby rozwinąć listę, należy kliknąć łącze "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Akredytacje"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", do swojej strony startowej "Akredytacje" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Wszystkie akredytacje
- Ostatnio utworzone akredytacje
- Ostatnio zmodyfikowane akredytacje
- Ostatnio wprowadzone akredytacje
- Wycofywane akredytacje
- Moje akredytacje
- Moje ostatnio utworzone akredytacje
- Moje ostatnio zmodyfikowane akredytacje

Jak dodać sekcje do strony startowej "Akredytacje"?

- 1 Na stronie startowej "Akredytacje" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Akredytacje" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się przyciskami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie akredytacjami

Zarządzać akredytacjami można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Tworzenie powiązań akredytacji z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami](#) (na stronie 501)
- [Tworzenie powiązań akredytacji z innymi akredytacjami](#) (na stronie 502)
- [Rejestrowanie wymagań certyfikacji do akredytacji](#) (na stronie 502)
- [Udostępnianie widoczności akredytacji dla partnerów](#) (na stronie 503)

- [Zgłaszanie zlecenia akredytacji](#) (na stronie 503)
- [Aktualizowanie rekordu zlecenia akredytacji](#) (na stronie 504)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)
- [Dodawanie uwag](#) (na stronie 106)
- [Praca z załącznikami](#) (na stronie 111)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tworzenie powiązań akredytacji z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami

Akredytacje można powiązać z co najmniej jednym produktem, co najmniej jedną kategorią produktów i co najmniej jednym rozwiązaniem. Jeśli akredytacja jest właściwa jedynie w przypadku jednego produktu lub jednej kategorii produktów, należy wybrać stosowną wartość odpowiednio w polu "Główny produkt" lub "Kategoria produktu". W przypadku gdy akredytacja dotyczy rozwiązania, więcej niż jednego produktu lub więcej niż jednej kategorii produktów, należy wykonać czynności przedstawione poniżej.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Produkty związane z akredytacją", "Kategorie produktów związane z akredytacją" lub "Rozwiązania związane z akredytacją" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak powiązać akredytacje z produktami, kategoriami produktów lub rozwiązaniami?

- 1 W sekcji "Produkty związane z akredytacją", "Kategorie produktów związane z akredytacją" lub "Rozwiązania związane z akredytacją" na stronie "Szczegóły akredytacji" nacisnąć przycisk "Dodaj".
- 2 Na stronie "Edycja" określić produkt, kategorię produktów lub rozwiązanie i nacisnąć przycisk "Zapisz".
- 3 Powtórzyć powyższe czynności tyle razy, aż zdefiniowane zostaną wszystkie relacje.

UWAGA: Należy wykonać powyższe czynności, aby powiązać akredytację z rozwiązaniami, niezależnie od tego, czy akredytacja jest powiązana z jednym rozwiązaniem czy z wieloma rozwiązaniami.

Tworzenie powiązań akredytacji z innymi akredytacjami

Aplikacja Oracle CRM On Demand umożliwia powiązanie akredytacji z innymi akredytacjami. Jedna akredytacja może być warunkiem wstępnym drugiej akredytacji, kontynuacją wybranej akredytacji oraz zamiennikiem innej, prawdopodobnie wycofanej, akredytacji.

Informacje te pobiera się wyłącznie w celach informacyjnych; mają one przede wszystkim ułatwić przedstawianie partnerom pełnego widoku wszystkich akredytacji oraz ich wewnętrznych zależności. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie wymusza podczas przyznawania akredytacji spełniania wymagań dotyczących relacji określonych w niniejszej sekcji. Na przykład posiadanie akredytacji A może być warunkiem wstępnym do przyznania akredytacji B. Ten warunek wstępny nie jest jednak wymuszany przez aplikację Oracle CRM On Demand i możliwe jest przyznanie akredytacji B firmie partnerskiej niemającej akredytacji A.

UWAGA: Aby akredytacja nie została powiązana sama z sobą, wartość pola "Akredytacje powiązane" nie może być taka sama jak w przypadku akredytacji w rekordzie nadrzędnym.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Akredytacje powiązane" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak powiązać akredytację z inną akredytacją?

- 1 Na stronie "Lista akredytacji" kliknąć nazwę akredytacji, która ma być powiązana z inną akredytacją.
- 2 W sekcji "Akredytacje powiązane" na stronie "Szczegóły akredytacji" nacisnąć przycisk "Dodaj".
- 3 Na stronie "Akredytacje powiązane — edycja" wybrać akredytację powiązaną i typ relacji. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Rejestrowanie wymagań certyfikacji do akredytacji

Akredytacja to potwierdzenie zdolności firmy partnerskiej do dostarczenia produktu lub usługi. Przy użyciu aplikacji Oracle CRM On Demand można ustawić wymagania dotyczące certyfikatów koniecznych do uzyskania akredytacji. Można na przykład jako warunek przyznania firmie partnerskiej akredytacji wprowadzić wymaganie posiadania przez 10% jej pracowników odpowiednich certyfikatów oraz wymóg zatrudniania przynajmniej dwóch takich pracowników. Oznacza to, że jeśli firma zatrudnia 40 pracowników technicznych, przynajmniej czterech z nich musi mieć odpowiednie certyfikaty. Jeśli w firmie zatrudnionych jest tylko 15 pracowników, odpowiednie certyfikaty musi mieć dwóch z nich.

Aplikacja Oracle CRM On Demand przy przyznawaniu akredytacji nie wymusza wymagań dotyczących certyfikacji określonych w tej sekcji. Dane te są pobierane tylko do celów informacyjnych, przede wszystkim z myślą o powiadamianiu partnerów o wymaganiach związanych z akredytacją.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi udostępnić sekcję informacji powiązanych "Certyfikacja do celów akredytacji" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać tę sekcję jako sekcję wyświetlanych informacji powiązanych.

Jak rejestrować wymagania związane z certyfikacją na potrzeby akredytacji?

- 1** Na stronie "Lista akredytacji" kliknąć nazwę akredytacji, dla której mają zostać zarejestrowane wymagania związane z certyfikacją.
- 2** W sekcji "Certyfikacja do celów akredytacji" na stronie "Szczegóły akredytacji" nacisnąć przycisk "Dodaj".
- 3** Z listy wyboru "Certyfikacja" wybrać odpowiednią certyfikację.
- 4** W polu "Liczba certyfikacji" wpisać liczbę, jeśli ma być zdefiniowana minimalna liczba pracowników mających certyfikację.
- 5** W polu "Procent pracowników certyfikowanych" wpisać wielkość procentową, jeśli ma być zdefiniowany minimalny procent pracowników mających certyfikację. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Udostępnianie widoczności akredytacji dla partnerów

Akredytacje nie są automatycznie widoczne dla partnerów. Można udostępnić widoczność akredytacji przez dodanie pracowników partnera do zespołu i powiązanie tego zespołu z rekordem akredytacji.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Zespół związany z akredytacją" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak uwidocznąć akredytację dla partnerów?

- 1** W sekcji "Zespół związany z akredytacją" na stronie "Szczegóły akredytacji" nacisnąć przycisk "Dodaj użytkowników".
- 2** Na stronie "Zespół związany z akredytacją — edycja" określić nazwę użytkownika, rolę w zespole i dostęp do rekordów dla każdego pracownika partnera, któremu ma zostać udostępniona widoczność akredytacji.

UWAGA: Firma Oracle zaleca przyznanie członkom zespołu pracowników partnera prawa dostępu "Tylko odczyt".

- 3** Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zgłaszanie zlecenia akredytacji

Jeśli firma użytkownika spełnia wymagania do akredytacji, można zgłosić zlecenie akredytacji do firmy partnerskiej.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Zlecenia akredytacji" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak zgłosić zlecenie akredytacji

- 1 Na stronie "Lista akredytacji" kliknąć nazwę akredytacji, dla której ma być zgłoszone zlecenie.
- 2 W sekcji "Zlecenia akredytacji" na stronie "Szczegóły akredytacji" nacisnąć przycisk "Zgłoś zlecenie akredytacji".
- 3 Na stronie "Zlecenie akredytacji — edycja" wybrać akredytację i partnera. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Może być wymagane zgłoszenie zlecenia tej samej akredytacji więcej niż jeden raz w przypadku danej firmy partnerskiej, ponieważ istniejąca akredytacja wygasła lub poprzednie zgłoszenie zlecenia zostało odrzucone. W związku z tym aplikacja Oracle CRM On Demand umożliwia zgłoszenie wielu zleceń tej samej akredytacji w przypadku tej samej firmy partnerskiej, o ile daty zgłoszenia zlecenia są inne.

Aktualizowanie rekordu zlecenia akredytacji

Rekord zlecenia akredytacji może być aktualizowany wyłącznie przez użytkowników z odpowiednimi prawami dostępu. Domyślnie tylko role właściciela marki, takie jak "Zarządzający kontaktami z partnerami", umożliwiają aktualizację pola "Status" w rekordzie zlecenia. Role właściciela marki i role partnera umożliwiają aktualizację wszystkich pozostałych pól.

Administrator firmy może modyfikować ustawienia domyślnych praw dostępu zgodnie z potrzebami.

Przed rozpoczęciem.

Administrator firmy musi wcześniej udostępnić sekcję informacji powiązanych "Zlecenia akredytacji" na stronie szczegółów. Jeśli sekcja informacji powiązanych nie jest wyświetlana na stronie szczegółów, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" i dodać sekcję jako wyświetlaną sekcję informacji powiązanych.

Jak zaktualizować rekord zlecenia akredytacji?

- 1 W sekcji "Zlecenia akredytacji" na stronie "Szczegóły akredytacji" kliknąć łącze "Edytuj" dotyczące rekordu zlecenia, który ma zostać zmodyfikowany.
- 2 Zmodyfikować pola zgodnie z potrzebami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

UWAGA: Domyślnie wartościami dopuszczalnymi w polu statusu zlecenia są "Zgłoszone", "Przyznane" i "Odrzucone". Listę można jednak dowolnie konfigurować, a administrator firmy może dostosować ją do wymagań biznesowych.

Pola akredytacji

Strona "Akredytacja — edycja" umożliwia dodanie akredytacji lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej akredytacji. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych w przypadku akredytacji.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące akredytacji można także edytować na stronach "Lista akredytacji" i "Szczegóły akredytacji". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej. Administratorzy mogą nawet dodawać dodatkowe pola, które będą składać się na akredytację.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Sekcja informacji kluczowych	
Nazwa	Nazwa akredytacji. W polu tym rozróżniane są wielkie i małe litery. Pole wymagane.
Typ	Typ akredytacji, który ma być użyty w odniesieniu do tej akredytacji.
Status	Status akredytacji, np. "Planowana" lub "Dostępna". Administrator może modyfikować możliwe wartości pola statusu, w związku z czym dla użytkownika może być widoczny inny zbiór wartości niż wspomniany w tym miejscu. Pole to jest wymagane.
Dostępne od	Data określająca, od kiedy akredytacja jest dostępna. Pole to, jeśli jest wypełnione, określa, czy akredytacja jest wyświetlana na liście ostatnio wprowadzonych akredytacji na stronie startowej akredytacji.
ID akredytacji	Wewnętrzny identyfikator akredytacji. Zazwyczaj unikatowy, ale aplikacja Oracle CRM On Demand nie wymusza niepowtarzalności.
Kategoria produktu głównego	Nazwa kategorii głównego produktu, w przypadku której firma partnerska będzie certyfikowana po zdobyciu akredytacji. Pole to wykorzystuje się tylko wtedy, gdy akredytacja odnosi się do pojedynczej kategorii produktu. Jeśli akredytacja dotyczy jednocześnie kilku kategorii produktów, pole to powinno pozostać puste, a zamiast niego należy wykorzystać sekcję pozycji dotyczącą kategorii produktów związanych z akredytacją.
Główny produkt	Nazwa głównego produktu, w przypadku którego firma partnerska będzie certyfikowana po zdobyciu akredytacji. Pole to wykorzystuje się tylko wtedy, gdy akredytacja odnosi się do pojedynczego produktu. Jeśli akredytacja dotyczy jednocześnie kilku produktów, pole to powinno pozostać puste, a zamiast niego należy wykorzystać sekcję pozycji dotyczącą produktów związanych z akredytacją.
Dostępne do	Data, po której akredytacja nie będzie już dostępna. Pole to, jeśli jest wypełnione, określa, czy akredytacja jest wyświetlana na liście wycofanych akredytacji na stronie startowej akredytacji.

Pole	Opis
Sekcja "Akredytacja - szczegóły"	
Ważność (w miesiącach)	Wyrażona w miesiącach długość okresu ważności akredytacji, liczona od momentu przyznania firmie partnerskiej.
Odnawialne	Wskazuje, czy można odnowić akredytację przyznaną firmie partnerskiej czy nie.
Serwis internetowy	Adres URL strony zawierającej dodatkowe informacje dotyczące akredytacji. Pole to jest przydatne, gdy informacje dotyczące akredytacji są przechowywane i utrzymywane w aplikacji innej niż Oracle CRM On Demand.
Waluta	Waluta używana przy dokonywaniu opłaty.
Opłata akredytacyjna	Opłata pobierana za przyznanie akredytacji.
Opcje płatności	Metody płatności za akredytację, takie jak karta kredytowa lub czek. W polu tym można podać tylko jedną wartość. Ale możliwe jest dopuszczenie kilku metod płatności, na przykład "Czek lub karta", "Gotówka lub karta" itd.
Sekcja informacji kontaktowych	
Osoba kontaktowa	Wybór głównej osoby kontaktowej związanej z akredytacją. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy osoba istnieje już jako osoba kontaktowa w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Osoba kontaktowa: Imię	Imię osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie na podstawie wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Osoba kontaktowa: Nazwisko	Nazwisko osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie na podstawie wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Osoba kontaktowa: Podmiot	Nazwa podmiotu związanego z osobą wybraną w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie na podstawie wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Osoba kontaktowa: Adres e-mail	Adres e-mail osoby wybranej w polu "Osoba kontaktowa". Pole to jest wypełniane automatycznie na podstawie wartości wybranej w polu "Osoba kontaktowa".
Imię	Imię osoby kontaktowej związanej z akredytacją. Pole to jest używane tylko wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Nazwisko	Nazwisko osoby kontaktowej związanej z akredytacją. Pole to jest używane TYLKO wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Firma	Nazwa firmy osoby kontaktowej związanej z akredytacją. Pole to jest używane TYLKO wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Pole	Opis
Adres e-mail	Adres e-mail osoby kontaktowej związanej z akredytacją. Pole to jest używane TYLKO wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Telefon	Numer telefonu osoby kontaktowej związanej z akredytacją. Pole to jest używane TYLKO wtedy, gdy osoba kontaktowa nie została wcześniej zdefiniowana w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Informacje dodatkowe	
Właściciel	Właściciel rekordu akredytacji. Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 39).
Opis	Dodatkowe informacje o rekordzie akredytacji. W przypadku tego pola limit wynosi 2000 znaków.

Pola zleceń akredytacji

Strona "Zlecenie akredytacji" umożliwia zgłoszenie zlecenia akredytacji. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla zlecenia akredytacji.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Zlecenie certyfikacji - informacje kluczowe	
Akredytacja	Nazwa zgłaszanego zlecenia akredytacji. Pole wymagane.
Cel	Cel, jeśli istnieje, zgłoszenia zlecenia akredytacji.
Data zlecenia	Data zgłoszenia zlecenia akredytacji. Domyślnie używana jest bieżąca data systemowa w momencie utworzenia zlecenia, ale można ją zmodyfikować podczas tworzenia i po utworzeniu.
Numer akredytacji	Numer akredytacji jest zazwyczaj unikatowy. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie wymusza jednak jego unikatowości.

Pole	Opis
Odnawialne	Pole określa, czy przyznawana akredytacja może być odnawiana.
Partner	Nazwa firmy partnerskiej zgłaszającej zlecenie akredytacji. Pole wymagane.
Data akredytacji	Data przyznania akredytacji firmie partnerskiej.
Status akredytacji	Bieżący status zlecenia akredytacji.
Data wygaśnięcia	Data wygaśnięcia przyznanej akredytacji.
Informacje dodatkowe	
Właściciel	Bieżący właściciel rekordu zlecenia akredytacji.
Opis	Dodatkowe informacje o rekordzie zlecenia akredytacji. W przypadku tego pola limit wynosi 2000 znaków.

8

Wydanie Life Sciences

W aplikacji Oracle CRM On Demand istnieją różne typy rekordów przeznaczonych na informacje dotyczące nauk biologicznych i do zarządzania procesem sprzedaży produktów farmaceutycznych.

W aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition są dostępne następujące karty:

Szkolenie medyczne. Strony te służą do zarządzania zdarzeniami szkoleń medycznych i osobami zaproszonymi na te zdarzenia.

Licencja stanowa osoby kontaktowej. Strony te służą do rejestrowania szczegółów licencji lekarskiej na poziomie stanu (USA) lub innej jurysdykcji i sprawdzania poprawności podpisów próbek, które są przekazywane przez przedstawiciela handlowego.

Okres magazynowy. Strony te służą do organizowania kadry przedstawicieli handlowych w celu planowania i oceny miar (na przykład w celu wykonywania śródkresowych spisów kontrolnych, końcowych spisów kontrolnych i uzgodnień).

Transakcja dotycząca próbki. Strony te służą do tworzenia, aktualizowania i śledzenia różnych typów transakcji dotyczących próbek (transfery, potwierdzenia, korekty i wydatki lub transakcje przekazania próbek) i powiązanych z nimi pozycji transakcji.

Przydział. Strony te służą do przydzielania próbek do użytkowników końcowych i śledzenia ilości próbek produktów oraz okresu, w którym próbki produktów są dostępne do dystrybucji.

Partia próbek. Strony te służą do śledzenia numerów partii próbek produktów.

Próbka - oświadczenie. Strony te służą do tworzenia, aktualizowania i śledzenia oświadczeń dotyczących próbek produktów.

Plan komunikatów. Strony te służą do zarządzania planami komunikatów (prezentacji dostarczanych użytkownikom będącym sprzedawcami przy użyciu komputera lub tabletu).

Pozycja planu komunikatów. Strony te służą do określania pozycji, które tworzą plan komunikatów.

Relacja pozycji planu komunikatów. Strony te służą do określania pozycji prezentacji, która zawiera opcjonalne informacje wspomagające podstawową pozycję planu komunikatów.

Procesy nauk biologicznych

Za pomocą aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition można wykonać następujące zadania:

Śledzenie zdarzeń medycznych

Korzystając ze stron szkoleń medycznych, można planować i śledzić zdarzenia szkoleń medycznych. Zdarzenie szkolenia medycznego może być proste, jak sesja obiadowo-szkoleniowa w gabinecie lekarskim, lub złożone,

jak sesja seminariów lub spotkanie handlowe na poziomie krajowym. Więcej informacji o planowaniu i śledzeniu zdarzeń szkoleń medycznych znajduje się pod hasłem [Zdarzenia szkoleń medycznych](#) (zob. "[Szkolenie medyczne](#)" na stronie 513).

Planowanie biznesowe

Strony "Planowanie biznesowe" stanowią podstawę działań planowania biznesowego w branży farmaceutycznej. Można ustawić cele i zadania dla podmiotów, osób kontaktowych i produktów. Te cele i zadania można połączyć z długoterminowymi planami strategicznymi, krótkoterminowymi zadaniami, hierarchicznymi planami podmiotów, planami kluczowych liderów opinii lub planami marek. Więcej informacji o zarządzaniu planami biznesowymi znajduje się pod hasłem [Planowanie biznesowe](#) (na stronie 303).

Przechwytywanie szczegółów dotyczących osób kontaktowych i podmiotów oraz planowanie wizyt handlowych

Korzystając z sekcji poświęconych działaniom dotyczącym wizyt handlowych na stronach "Szczegóły osoby kontaktowej" i "Szczegóły podmiotu", można przechwycić i zapisać więcej szczegółowych informacji o wizytach handlowych. Te strony zawierają listę wizyt handlowych i przedstawiają historię wizyt osoby kontaktowej lub podmiotu. Więcej informacji o korzystaniu ze stron osób kontaktowych znajduje się pod hasłem [Osoby kontaktowe](#) (na stronie 231). Więcej informacji o korzystaniu ze stron podmiotów znajduje się pod hasłami [Podmioty](#) (na stronie 207) i [Praca z listami działań](#) (na stronie 146).

Planowanie wizyt handlowych

Przedstawiciele handlowi mogą prowadzić poprzedzające wizytę planowanie dla podmiotu, przeglądając powiązane relacje dotyczące osoby kontaktowej i podmiotu. Mogą również przeglądać najlepsze dla osoby kontaktowej czasy wizyt i ważną licencję lekarską osoby kontaktowej. To planowanie umożliwia przedstawicielom handlowym określenie następujących elementów:

- Produkty do objaśnienia
- Liczba próbek lub elementów promocyjnych do przekazania
- Osoba, której podpis należy uzyskać w celu zakończenia wizyty handlowej

Więcej informacji o tych zadaniach znajduje się pod hasłem [Śledzenie wizyt \(wizyt handlowych\) u klientów](#) (zob. "[Śledzenie wizyt \(rozmów handlowych\) u klientów](#)" na stronie 151), [Śledzenie najlepszych czasów wizyt](#) (zob. "[Śledzenie optymalnej pory do nawiązywania rozmów](#)" na stronie 243), [Osoba kontaktowa - nr ewidencyjny \(lekarza\)](#) (zob. "[Licencje stanowe osoby kontaktowej](#)" na stronie 519) i [Planowanie wielu wizyt](#) (na stronie 156).

Przechwytywanie informacji o kliencie w celu uzyskania zgodności z wytycznymi wynikającymi z przepisów

Można przechwycić następujące informacje na temat wizyt u klientów:

- Szczegóły produktów
- Próbki przekazane klientom
- Próbki wymagane przez klientów

- Pozycje promocyjne i edukacyjne przekazane klientom
- Przedyskutowane plany komunikatów
- Odpowiedzi na wiadomości
- Uzyskane podpisy klientów

Te informacje są zazwyczaj wymagane w celu uzyskania zgodności z przepisami Agencji ds. Żywności i Leków (FDA) lub podobnych agencji w innych krajach. Te informacje można zapisać na stronie "Lista działań dotyczących wizyty" rekordu zawierającego szczegóły osoby kontaktowej. Więcej informacji o stronach działań znajduje się w następujących tematach:

- [Kalendarz i działania](#) (na stronie 141)
- [Praca z listami działań](#) (na stronie 146)
- [Śledzenie wizyt \(wizyt handlowych\) u klientów](#) (zob. "[Śledzenie wizyt \(rozmów handlowych\) u klientów](#)" na stronie 151)

Zarządzanie próbkami

Administratorzy próbek mogą przeprowadzać procesy biznesowe, takie jak tworzenie okresów magazynowych, rekordów przydziałów i rekordów magazynu próbek dla przedstawicieli handlowych. Przedstawiciele handlowi mogą tworzyć raporty z kontroli magazynu zlecane przez administratora próbek i zamykać lub uzgadniać okresy magazynowe. Ponadto przedstawiciele handlowi mogą dostosowywać magazyny, dokonywać transferów próbek do wewnątrz i na zewnątrz i przekazywać próbki, tworząc w ten sposób transakcje dotyczące wydatku. Więcej informacji o tych zadaniach znajduje się pod hasłem [Zarządzanie próbkami](#) (na stronie 522).

Zarządzanie prezentacjami dla klientów

Organizacje handlowe i marketingowe mogą zarządzać zawartością swoich plików multimedialnych lub graficznych, tworzyć plany komunikacji i rozprowadzać te plany komunikacji wśród personelu działu sprzedaży bezpośredniej. Organizacje handlowe mogą następnie dostarczać dostosowane prezentacje klientom, przechwytyjąc automatycznie miary dotyczące odpowiedzi klientów. Te miary są następnie przekazywane organizacji marketingowej do analizy. Należy użyć aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition z aplikacją klienta offline. Klient jest wymagany do tworzenia prezentacji dla nabywców i przechwytywania miar dotyczących odpowiedzi nabywców. Do zarządzania zawartością prezentacji należy użyć aplikacji Personalized Content Delivery (PCD), typu oprogramowania do prezentacji handlowych. Więcej informacji o aplikacji PCD znajduje się pod hasłem [Dostarczanie spersonalizowanej zawartości](#) (na stronie 595).

Zarządzanie analizami

Przedstawiciele handlowi, organizacja marketingowa, zespół zarządzający lub zespół administrujący w firmie farmaceutycznej może utworzyć w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers szczegółowy raport analityczny. Narzędzia "Historia wizyt", "Zdarzenia szkoleń medycznych" i "PCD" zawierają komponenty analityczne umożliwiające zarządzanie analizami w tych obszarach aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Więcej informacji o korzystaniu z aplikacji Oracle CRM On Demand Answers znajduje się pod hasłami [Pulpity informacyjne](#) (na stronie 1147) i [Raporty](#) (na stronie 789).

Tworzenie zdarzeń integracji i reguł procesu Workflow

Zdarzenia integracji są obsługiwane w odniesieniu do następujących typów rekordów nauk biologicznych i typów rekordów powiązanych z naukami biologicznymi:

- Działanie
- Plan biznesowy
- Kampania
- Licencja osoby kontaktowej
- Fundusz
- Zlecenie dotyczące funduszy
- Okres magazynowy
- Wniosek o fundusze marketingowe
- Szkolenie medyczne
- Plan komunikatów
- Cel
- Zamówienie
- Magazyn próbek
- Partia próbek
- Transakcja dotycząca próbki
- Pozycja transakcji

Więcej informacji o zdarzeniach integracji i regułach procesu Workflow znajduje się pod hasłami Zdarzenia integracji — informacje i Tworzenie reguł procesu Workflow.

Dokonywanie ocen działań

Jeśli administrator firmy skonfigurował skrypty oceny działań, będzie można dokonać ocen zadań, umówionych spotkań, wizyt lub zaplanowanych wizyt związanych z podmiotem lub osobą kontaktową. Więcej informacji o ocenach znajduje się pod hasłami Konfigurowanie skryptów oceny i [Korzystanie ze skryptów oceny działań](#) (zob. "[Korzystanie ze skryptów ocen działania](#)" na stronie 167).

Dodawanie rejestrów do typów rekordów nauk biologicznych

Rejestry są obsługiwane w odniesieniu do następujących typów rekordów nauk biologicznych i typów rekordów powiązanych z naukami biologicznymi:

- Przydział
- Plan biznesowy
- Raport z kontroli magazynowej
- Okres magazynowy

- Szkolenie medyczne
- Cele
- Partia próbek
- Transakcja dotycząca próbek

Można określić, który rejestr będzie domyślnie wyświetlany w selektorze rejestrów dla każdego typu rekordu. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Konfigurowanie domyślnych rejestrów użytkownika według typu rekordu. Więcej ogólnych informacji o rejestrach znajduje się pod hasłem Zarządzanie rejestrami.

Szkolenie medyczne

Strony zdarzeń szkoleń medycznych służą do planowania i śledzenia zdarzeń szkoleń medycznych.

Zdarzenie szkolenia medycznego może być proste, jak sesja w gabinecie lekarskim w przerwie na lunch, lub złożone, jak serie seminariów lub krajowe zgromadzenie handlowców.

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają korzystania z informacji o zdarzeniach szkoleń medycznych, ta karta może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Zdarzenie szkolenia medycznego"

Strona startowa "Zdarzenie szkolenia medycznego" stanowi punkt wyjścia do zarządzania szkoleniami medycznymi.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Zdarzenie szkolenia medycznego". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie zdarzenia szkolenia medycznego

Zdarzenie szkolenia medycznego tworzy się, naciskając przycisk "Nowe" w sekcji "Moje ostatnio wyświetlane zdarzenia szkolenia medycznego". Więcej informacji jest dostępnych pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola zdarzenia szkolenia medycznego](#) (na stronie 517).

Praca z listami zdarzeń szkolenia medycznego

W sekcji "Listy zdarzeń szkolenia medycznego" wyświetlana jest pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano standardowe listy zdarzeń szkolenia medycznego.

Lista zdarzeń szkolenia medycznego	Filtry
Wszystkie zdarzenia szkoleń medycznych	Wszystkie zdarzenia posortowane alfabetycznie według nazwy zdarzenia
Wszystkie zdarzenia szkoleń medycznych w tym miesiącu	Zdarzenia, których statusem jest "Aktywne", "W toku" lub "Planowane", a data rozpoczęcia wypada w bieżącym miesiącu.
Wszystkie bieżące zdarzenia szkoleń medycznych	Zdarzenia spełniające oba poniższe warunki: <ul style="list-style-type: none"> Status = "Aktywne", "W toku" lub "Planowane" Data rozpoczęcia wypada w okresie rozpoczynającym się 30 dni przed datą dzisiejszą i kończącym się 60 dni po dacie dzisiejszej.
Ostatnio utworzone zdarzenia szkoleń medycznych	Wszystkie zdarzenia, posortowane według daty utworzenia
Ostatnio zmodyfikowane zdarzenia szkoleń medycznych	Wszystkie zdarzenia, posortowane według daty modyfikacji
Moje zdarzenia szkoleń medycznych	Zdarzenia szkoleń medycznych mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych zdarzeń szkoleń medycznych

W sekcji "Moje ostatnio zmodyfikowane zdarzenia szkoleń medycznych" widoczne są zdarzenia ostatnio modyfikowane przez użytkownika.

Wyświetlanie zadań związanych ze zdarzeniami szkoleń medycznych

W sekcji "Zdarzenie szkolenia medycznego - powiązane zadania" wyświetlane są przypisane do bieżącego użytkownika zadania, posortowane według terminu realizacji i priorytetu. Zawiera ona ponadto następujące informacje:

- **Termin.** Termin wykonania zadania ustawiony przez bieżącego użytkownika lub przez kierownika.
- **Symbol strzałki.** Priorytet zadań ustawiony przez bieżącego użytkownika (lub przez kierownika bieżącego użytkownika), taki jak "1 - wysoki", "2 - średni" lub "3 - niski". Priorytet zadania jest sygnalizowany strzałką: strzałka w górę = priorytet wysoki, brak strzałki = priorytet średni, strzałka w dół = priorytet niski.

UWAGA: Jeśli administrator firmy zmienił wartości domyślne dla pola "Priorytet", to strzałki mogą nie być wyświetlane w polu "Priorytet" na listach zadań.

- **Temat.** Tytuł zadania. Aby przejrzeć zadanie, należy kliknąć na łączu.
- **Zdarzenie szkolenia medycznego.** Powiązane z zadaniem zdarzenie szkolenia medycznego.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do strony startowej "Zdarzenie szkolenia medycznego"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Zdarzenie szkolenia medycznego" może on dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Zadania dot. szkoleń medycznych
- Ostatnio utworzone zdarzenia szkoleń medycznych
- Ostatnio zmodyfikowane zdarzenia szkoleń medycznych
- Moje ostatnio utworzone zdarzenia szkoleń medycznych
- Moje ostatnio zmodyfikowane zdarzenia szkoleń medycznych
- Co najmniej jedną sekcję raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Zdarzenie szkolenia medycznego" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Zdarzenie szkolenia medycznego"

- 1 Na stronie startowej "Zdarzenie szkolenia medycznego" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Zdarzenie szkolenia medycznego" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Kliknąć na łączu "Zapisz".

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące zdarzeń szkoleń medycznych są zawarte w następujących tematach:

- [Zdarzenia szkoleń medycznych](#) (zob. "[Szkolenie medyczne](#)" na stronie 513)
- [Zarządzanie zdarzeniami szkoleń medycznych](#) (na stronie 515)
- [Pola szkolenia medycznego](#) (zob. "[Pola zdarzenia szkolenia medycznego](#)" na stronie 517)

Zarządzanie zdarzeniami szkoleń medycznych

Informacje o zdarzeniach szkoleń medycznych można znaleźć pod hasłami:

- [Śledzenie zaproszonych na zdarzenia szkoleń medycznych](#) (na stronie 516)

UWAGA: Funkcja zdarzeń szkoleń medycznych nie jest częścią standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand, może więc nie być dostępna w firmie użytkownika.

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)
- [Praca z rekordami](#) (na stronie 38)
- [Przekazywanie prawa własności rekordów](#) (na stronie 100)
- [Kasowanie i przywracanie rekordów](#) (na stronie 121)

UWAGA: Nie można edytować ani kasować zdarzeń szkoleń medycznych o statusie "Zakończone".

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące zdarzeń szkoleń medycznych są zawarte w następujących tematach:

- [Zdarzenia szkoleń medycznych](#) (zob. "[Szkolenie medyczne](#)" na stronie 513)
- [Pola zdarzenia szkolenia medycznego](#) (na stronie 517)
- [Praca ze stroną startową "Zdarzenie szkolenia medycznego"](#) (na stronie 513)

Śledzenie zaproszonych na zdarzenia szkoleń medycznych

Istnieje możliwość śledzenia zaproszonych na zdarzenie szkolenia medycznego i przechowywania opinii o zaproszeniu na zdarzenie.

Jak śledzić zaproszonych na zdarzenie szkolenia medycznego

- 1 Wybrać szkolenie medyczne.

Instrukcje dotyczące wybierania rekordów szkolenia medycznego są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie "Szczegóły zdarzenia szkolenia medycznego":

- Nacisnąć przycisk "Dodaj" na pasku tytułu "Zaproszeni", aby dodać zaproszonych do zdarzenia.

UWAGA: Może okazać się konieczne dodanie sekcji "Zaproszeni" do układu strony. Informacje dotyczące zmieniania układu są dostępne pod hasłem [Zmienianie układu swojej strony szczegółów](#) (na stronie 742).

- Nacisnąć przycisk "Edytuj" na pasku tytułu "Zaproszeni", aby zaktualizować szczegóły sesji, komentarze i status związane z istniejącym zaproszonym.

3 Na stronie "Zaproszeni" wprowadzić aktualizowane informacje:

- a Kliknąć ikonę "Wyszukaj" znajdującą się obok nazwiska osoby kontaktowej.
- b W oknie "Wyszukiwanie" utworzyć nową osobę kontaktową lub wybrać istniejącą osobę, która zostanie dodana jako zaproszony.
- c Wybrać status z listy rozwijanej "Status zaproszonego".

4 Zapisać rekord.

Pola zdarzenia szkolenia medycznego

Strona "Zdarzenie szkolenia medycznego - edycja" umożliwia dodanie zamiaru lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego szkolenia medycznego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych w odniesieniu do szkolenia medycznego.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Zdarzenie szkolenia medycznego — informacje szczegółowe	
Nazwa	Nazwa zdarzenia. Limit 50 znaków. Domyślnie pole wymagane.
Lokalizacja	Limit 100 znaków.
Data rozpoczęcia	Domyślnie bieżąca data i godzina. Domyślnie pole wymagane.
Data zakończenia	Domyślnie godzina później niż bieżąca data i godzina. Domyślnie pole wymagane.
Data potwierdzenia	Planowana data wysłania potwierdzenia o zdarzeniu do osób zaproszonych.
Status	Status zdarzenia medycznego. Wartości domyślne: Aktywne, Anulowane, Zakończone, W toku, Nieaktywne lub Planowane.

Pole	Opis
Typ	Typ zdarzenia medycznego. Limit 30 znaków. Wartości domyślne: CD-ROM - prezentacja, Konferencja, Pokaz w szpitalu, Klub prasowy, Nauka podczas lunchu, Spotkanie, Obchód, Seminarium, Sympozjum, Targi i Handel.
Budżet	Kwota budżetu w walucie podanej przez bieżącego użytkownika. (Domyślnie jest to waluta używana w systemie). Administrator ustawia walutę za pomocą pola "Waluta działania". Pole to nie jest eksponowane w domyślnym układzie strony, lecz administrator może je wyeksponować w układzie niestandardowym.
Maksymalna liczba uczestników	Maksymalna liczba uczestników, którzy mogą brać udział w tym zdarzeniu.
Produkt	Produkt, który ma zostać uwypuklony podczas zdarzenia. Można wybrać produkt lub kategorię produktu, lecz nie oba te ustawienia. Aby dodać produkty, administrator firmy przechodzi do strony administrowania i wybiera "Zarządzanie zawartością".
Kategoria produktu	Kategoria produktu, która ma zostać uwypuklona podczas zdarzenia. Można wybrać produkt lub kategorię produktu, lecz nie oba te ustawienia. Aby dodać kategorie produktów, administrator firmy przechodzi do strony administrowania i wybiera "Zarządzanie zawartością".
Punkty CME	Liczba punktów CME (Continuing Medical Education) przypisanych do tego zdarzenia.
Informacje dodatkowe	
Właściciel	Właściciel rekordu zdarzenia szkolenia medycznego. Zwykle właściciel rekordu może go zaktualizować, przekazać rekord innemu właścicielowi oraz skasować go. Jednak administrator firmy może zmienić poziomy dostępu, ograniczając lub rozszerzając prawa dostępu użytkownika. Wartość w polu "Właściciel" ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit informacyjny"). Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 39).
Cel	Limit 500 znaków. Domyślnie pole wymagane.
Szczegóły sesji	Szczegółowe informacje dotyczące sesji. Limit 500 znaków.
Opis	Limit 250 znaków.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące zdarzeń szkoleń medycznych są zawarte w następujących tematach:

- [Zdarzenia szkoleń medycznych](#) (zob. "[Szkolenie medyczne](#)" na stronie 513)
- [Praca ze stroną startową "Zdarzenie szkolenia medycznego"](#) (na stronie 513)
- [Zarządzanie zdarzeniami szkoleń medycznych](#) (na stronie 515)

Licencje stanowe osoby kontaktowej

Strona "Licencja stanowa osoby kontaktowej" umożliwia tworzenie, aktualizację i śledzenie licencji stanowych (USA) osoby kontaktowej.

Licencja stanowa osoby kontaktowej zawiera szczegóły licencji lekarskiej na poziomie stanu (USA) lub innej jurysdykcji. Służy ona do zatwierdzania podpisów pod próbkami przekazywanymi przez przedstawiciela handlowego (na przykład medycznego przedstawiciela handlowego) osobie kontaktowej (na przykład lekarzowi). Lekarz ma wyłącznie jedną ważną licencję na jeden stan (USA) w danym okresie. Licencje zezwalające na praktykę lekarską są odnawialne. Jeśli wdrożenie odbywa się poza Stanami Zjednoczonymi, pole "Stan" nie jest wymagane.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji na temat licencji stanowej (USA) osoby kontaktowej, karta "Licencja stanowa osoby kontaktowej" mogła zostać wyłączona z konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Licencja stanowa osoby kontaktowej"

Strona startowa "Licencja stanowa osoby kontaktowej" stanowi punkt wyjścia do zarządzania rekordami licencji stanowej (USA) osoby kontaktowej.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Licencja stanowa osoby kontaktowej". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie licencji stanowej osoby kontaktowej

Nową licencję stanową (USA) osoby kontaktowej można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane licencje stanowe osób kontaktowych". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola licencji stanowej osoby kontaktowej](#) (na stronie 521).

Praca z listami licencji stanowych osób kontaktowych

W sekcji "Listy licencji stanowych osób kontaktowych" wyświetlana jest pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla licencji stanowych (USA) osób kontaktowych.

Lista licencji stanowych osób kontaktowych	Filtry
Wszystkie licencje stanowe osób kontaktowych	Wszystkie licencje stanowe (USA) osób kontaktowych widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane licencje stanowe osób kontaktowych	Wszystkie licencje stanowe (USA) osób kontaktowych mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych licencji stanowych osób kontaktowych

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane licencje stanowe osób kontaktowych" są pokazywane licencje stanowe (USA) osób kontaktowych ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Nacisnąć "Wyświetlanie pełnej listy", aby rozwinąć listę.

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Licencja stanowa osoby kontaktowej"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Licencja stanowa osoby kontaktowej" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone licencje stanowe osób kontaktowych
- Ostatnio zmodyfikowane licencje stanowe osób kontaktowych
- Moje ostatnio utworzone licencje stanowe osób kontaktowych
- Moje ostatnio zmodyfikowane licencje stanowe osób kontaktowych
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Licencja stanowa osoby kontaktowej" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Licencja stanowa osoby kontaktowej"

- 1 Na stronie startowej "Licencja stanowa osoby kontaktowej" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Licencja stanowa osoby kontaktowej" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie licencjami stanowymi osób kontaktowych

Zarządzać wspólnymi dla wielu typów rekordów licencjami stanowymi (USA) osób kontaktowych można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośrednio.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje o licencjach stanowych (USA) osób kontaktowych są zawarte w następujących tematach:

- [Licencje stanowe osoby kontaktowej](#) (na stronie 519)
- [Praca ze stroną startową "Licencja stanowa osoby kontaktowej"](#) (na stronie 519)
- [Pola licencji stanowej osoby kontaktowej](#) (na stronie 521)

Pola licencji stanowej osoby kontaktowej

Strona "Licencja stanowa osoby kontaktowej - edycja" umożliwia dodanie licencji stanowej (USA) osoby kontaktowej lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej licencji stanowej (USA) osoby kontaktowej. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla licencji stanowej (USA) osoby kontaktowej.

WSKAZÓWKA: Licencje stanowe (USA) osób kontaktowych można także edytować na stronach "Lista licencji stanowych osób kontaktowych" i "Szczegóły licencji stanowej osoby kontaktowej". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, na przykład mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

W poniższej tabeli przedstawiono dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól licencji stanowej (USA) osoby kontaktowej.

Pole	Opis
Osoba kontaktowa	Osoba kontaktowa tego rekordu licencji stanowej (USA), zazwyczaj lekarz lub przedstawiciel firmy farmaceutycznej. Aby wybrać osobę kontaktową, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania. (Pole wymagane).
Numer licencji	Numer licencji osoby kontaktowej, na przykład "PS4231732". (Pole wymagane).
Województwo	Stan (USA) lub inna jurysdykcja powiązana z numerem licencji. Aby wybrać stan (na przykład <i>NJ</i> w przypadku New Jersey), należy użyć listy wyboru. UWAGA: Jeśli jurysdykcja nie dotyczy terytorium Stanów Zjednoczonych, pole to nie jest wymagane.
Data wygaśnięcia	Data wygaśnięcia licencji (DD/MM/RRRR), na przykład 31/10/2009. Aby wybrać datę wygaśnięcia, należy kliknąć na ikonie kalendarza.
Status	Status licencji ("Aktywna" lub "Nieaktywna"). ■ Aktywna. Jeżeli licencja została zatwierdzona, w polu należy ustawić wartość "Aktywna". ■ Nieaktywna. Jeżeli licencja nie jest już wymagana, w polu należy ustawić wartość "Nieaktywna".

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące licencji stanowych (USA) osób kontaktowych są zawarte w następujących tematach:

- [Licencje osoby kontaktowej](#) (zob. "[Licencje stanowe osoby kontaktowej](#)" na stronie 519)
- [Praca ze stroną startową "Licencja stanowa osoby kontaktowej"](#) (na stronie 519)
- [Zarządzanie licencjami stanowymi osób kontaktowych](#) (na stronie 521)
- Ustawianie ile razy osoba kontaktowa może być maksymalnie wybrana bez ważnej licencji

Zarządzanie próbkami

Większość głównych firm farmaceutycznych w ramach zwykłych działań związanych ze sprzedażą u klienta oferuje darmowe próbki pracownikom służby zdrowia. W Stanach Zjednoczonych dystrybucja próbek podlega regulacjom Agencji ds. Żywności i Leków (FDA) i musi być uzgadniana przynajmniej raz rocznie. W tym temacie opisano, w jaki sposób można zarządzać elektronicznym magazynem próbek i towarów promocyjnych i prowadzić go przy użyciu funkcji zarządzania próbkami w aplikacji Oracle CRM On Demand. Administratorzy

mogą konfigurować magazyn próbek, prowadzić go, a także monitorować dostawy, transfery, przyjęcia, rozbieżności, korekty i kontrole stanów magazynowych. Użytkownicy mogą korzystać z funkcji zarządzania próbkami w aplikacji Oracle CRM On Demand, aby śledzić elektroniczny magazyn zapasów próbek, zarządzać transfery próbek, potwierdzać przyjęcia transferów próbek oraz korygować salda magazynowe do celów uzgadniania.

Zarządzanie próbkami w aplikacji Oracle CRM On Demand pozwala administratorom próbek i przedstawicielom handlowym mierzyć i monitorować przepływ próbek na wszystkich poziomach organizacji. Więcej informacji o różnicach między zadaniami wykonywanymi przez administratorów próbek i użytkowników znajduje się w poniższym temacie.

Scenariusz zarządzania próbkami

W tym temacie przedstawiono przykład obrazujący proces przeprowadzany przez administratora próbek i przedstawicieli handlowych (użytkowników), którzy przekazują próbki pracownikom służby zdrowia. Każda firma może realizować własny proces, zależnie od potrzeb biznesowych.

Firma farmaceutyczna planuje wprowadzenie na rynek nowych produktów. Administrator próbek, w celu skonfigurowania magazynu próbek, dodaje produkty do bazy danych, przypisuje numery partii, przydziela próbki przedstawicielom handlowym i dokonuje transferu próbek do kierowników i przedstawicieli handlowych w terenie. Przedstawiciele handlowi spotykają się następnie z lekarzami z obsługiwanych przez siebie obszarów i przekazują nowe próbki. Kierownictwo firmy wymaga, by po upływie miesiąca wszyscy przedstawiciele handlowi uzgodnili stany posiadanych przez siebie próbek. Przedstawiają oni wtedy ostateczne rozliczenie każdego rekordu magazynu i rozpoczyna się nowy okres magazynowy. Przedstawiciel handlowy, przeprowadzając uzgadnianie, może następnie stwierdzić niezgodności w magazynie. Po dokonaniu niezbędnych korekt pomyślnie wykonuje uzgodnienie i oznacza magazyn jako zakończony i uzgodniony.

W tym scenariuszu administratorzy próbek są odpowiedzialni za magazyn próbek firmy i jego zgodność z wytycznymi i regulacjami prawnymi. Rola ta nakłada na nich odpowiedzialność za utworzenie głównego magazynu próbek i transfer próbek do wszystkich użytkowników. Użytkownicy po otrzymaniu przesyłki przesyłają dowód przyjęcia lub potwierdzenie stanu magazynu. Aplikacja Oracle CRM On Demand automatycznie wprowadza otrzymane próbki do wykazu stanu magazynowego.

W tym scenariuszu przedstawiciel handlowy, kierownik przedstawicieli handlowych oraz administrator próbek mogą monitorować rozbieżności między liczbą próbek wysłanych i odebranych.

Procedury administracyjne

Administratorzy próbek muszą mieć przypisane obowiązki administracyjne w module zarządzania próbkami aplikacji Oracle CRM On Demand, co pozwala im wykonywać następujące zadania:

- Definiowanie próbek jako produktów i dodawanie ich do bazy danych aplikacji Oracle CRM On Demand. Więcej informacji na temat konfigurowania produktów dla firmy znajduje się pod hasłem Zarządzanie zawartością.
- Jeśli organizacja do celu śledzenia próbek używa numerów partii, należy definiować numery partii i przypisywać je do produktów próbek. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Partie próbek](#) (na stronie 586).
- Konfiguracja magazynu próbek. Każdy rekord w magazynie próbek zawiera informacje dla przedstawicieli handlowych dotyczące produktu sklasyfikowanego jako przeznaczony do użycia w procesie przekazania próbek. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Magazyn próbek](#) (na stronie 536).

- Konfiguracja przydziałów i przydzielenie próbek przedstawicielom handlowym. Rekord przydziału określa przedział czasu, w którym produkty próbek są dostarczane przedstawicielom handlowym w celu rozprowadzenia ich w klinikach, szpitalach lub wśród lekarzy w trakcie wizyt związanych z przekazywaniem próbek. Rekord przydziału określa także ograniczenia powiązane z próbkami (na przykład maksymalną ilość, której przekazanie jest dozwolone podczas jednej wizyty). Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Przydziały](#) (na stronie 581).
- Konfiguracja okresu magazynowego, czyli zdefiniowanego okresu, w obrębie którego możliwe jest śledzenie ruchu próbek i pozycji promocyjnych. Administratorzy i przedstawiciele handlowi w trakcie trwania okresu magazynowego wykonują wszystkie spisy wstępne, śródkresowe spisy kontrolne, końcowe spisy kontrolne, a także tworzą raporty i uzgodnienia. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Okres magazynowy](#) (na stronie 525).
- Transfer próbek do użytkowników w terenie. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Tworzenie transferu próbek](#) (na stronie 549).
- Monitorowanie działań związanych z próbkami. Monitorowane działania obejmują przekazywanie próbek, transfery próbek między pracownikami i centralą, sprawdzanie stanów magazynowych użytkowników oraz korekty stanów magazynowych. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Monitorowanie działań dotyczących próbek](#) (na stronie 572).
- Przechowywanie podpisów elektronicznych. Podpisy elektroniczne są przechwytywane przez aplikację Oracle CRM On Demand i zapisywane w bazie danych Oracle CRM On Demand. Więcej informacji o podpisach znajduje się pod hasłem [Sprawdzanie podpisów elektronicznych](#) (na stronie 568).

Procedury użytkowników

Użytkownicy to przedstawiciele handlowi, którzy rozprowadzają próbki wśród pracowników służby zdrowia. Wykonują oni następujące zadania:

- Potwierdzenie przyjęcia magazynu próbek (tzn. transferu próbek). Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Potwierdzanie przyjęcia magazynu próbek](#) (na stronie 538).
- Transfer próbek do innych użytkowników lub z powrotem do centrali. Przedstawiciele handlowi mogą wymieniać próbki między sobą i zwracać je (na przykład w przypadku utraty ważności) do centrali. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Tworzenie transferu próbek](#) (na stronie 549).
- Przekazywanie próbek klientom podczas spotkań. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Przekazywanie próbek podczas wizyt handlowych](#) (zob. "Zostawianie próbek podczas wizyty handlowej" na stronie 556).
- Wykonywanie w razie potrzeby śródkresowych spisów magazynowych. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Zlecanie śródkresowego spisu magazynowego](#) (zob. "Zlecanie śródkresowego spisu magazynu" na stronie 532).
- Zamykanie w razie potrzeby okresów magazynowych. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Zamykanie okresu magazynowego](#) (na stronie 533).
- Wyjaśnianie wszelkich rozbieżności w rekordach magazynowych poprzez wykonanie korekt stanu magazynowego i wprowadzenie innych transakcji. Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Korygowanie transakcji dotyczących próbek](#) (na stronie 552), [Tworzenie transakcji dotyczących utraconych i znalezionych próbek](#) (na stronie 554), [Przeglądanie transakcji wydatków](#) (zob. "Wyświetlanie transakcji rozchodowych" na stronie 554).
- Uzgadnianie w razie potrzeby stanów magazynowych. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Proces uzgadniania magazynu](#) (na stronie 538).

Wymagania odnoszące się do zarządzania próbkami

W odniesieniu do administratorów i użytkowników stosowane są następujące wymagania:

- **Administratorzy.** Aby możliwe było zarządzanie próbkami w aplikacji Oracle CRM On Demand, administratorzy muszą wcześniej zdefiniować produkty. Więcej informacji na temat konfigurowania produktów dla firmy znajduje się pod hasłem Zarządzanie zawartością.
- **Użytkownicy.** Przed przekazaniem próbek użytkownicy muszą mieć powiązany rekord przydziału dla tych próbek, muszą też potwierdzić ich przyjęcie. Więcej informacji o przydziałach i potwierdzeniach znajduje się pod hasłami [Przydziały](#) (na stronie 581) i [Potwierdzanie przyjęcia magazynu próbek](#) (na stronie 538).

Przed rozpoczęciem. Przegląd ról użytkownika:

- Wykonywać wszystkie procedury administracyjne mogą tylko osoby, których role użytkownika mają przypisane obowiązki administracyjne i które zawierają uprawnienia "Podstawowe operacje na próbkach", "Korekta próbek" oraz "Podpis".
- Wykonywać wszystkie procedury użytkowników mogą tylko osoby, których role użytkownika zawierają uprawnienia "Podstawowe operacje na próbkach" oraz "Korekta próbek".

Okres magazynowy

Strony "Okres magazynowy" umożliwiają tworzenie, aktualizację i śledzenie okresów magazynowych. *Okres magazynowy* jest zdefiniowany jako okres, w którym można śledzić wszystkie przesunięcia próbek lub elementów promocyjnych (przekazania próbek, odbiory, transfery i korekty stanu magazynowego). Okres magazynowy jest definiowany przez administratora próbek dla firmy klienta. Służy do organizacji pracy personelu działu sprzedaży za pomocą miar planowania i oceny.

Administratorzy próbek i przedstawiciele handlowi wykonują w okresie magazynowym wszystkie spisy wstępne, śródkresowe spisy kontrolne, końcowe spisy kontrolne i uzgodnienia.

- **Spis wstępny.** Spis wstępny jest wykonywany przez przedstawiciela handlowego po otrzymaniu nowego towaru magazynowego. Przedstawiciele handlowi muszą fizycznie policzyć wszystkie otrzymane próbki i potwierdzić ich posiadanie. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Potwierdzanie odbioru magazynu próbek](#) (zob. "[Potwierdzanie przyjęcia magazynu próbek](#)" na stronie 538)
- **Śródkresowy spis kontrolny.** Administrator próbek może zażądać w dowolnej chwili wykonania śródkresowego spisu kontrolnego i złożenia raportu. Śródkresowy spis kontrolny jest często wykonywany w szczególnych przypadkach, gdy wystąpi działanie, które może prowadzić do oszustwa, lub gdy wydaje się, że podczas śledzenia magazynu występuje problem dotyczący procesu. Stanowi ono punkt kontrolny dla administratora próbek. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Żądanie śródkresowego spisu magazynowego](#) (zob. "[Zlecanie śródkresowego spisu magazynu](#)" na stronie 532).
- **Końcowy spis kontrolny** Administrator próbek wystosowuje żądanie wykonania końcowego spisu kontrolnego. W takim przypadku zbliża się koniec okresu magazynowego i wszystkie próbki muszą zostać zaksięgowane. Przedstawiciel handlowy musi dokonać inwentaryzacji i zapisać w dzienniku końcową fizyczną liczbę każdej z próbek i przesłać raport z końcowego spisu kontrolnego. Aby utworzyć raport z kontroli, przedstawiciel handlowy może przejść do strony startowej "Raport z kontroli magazynu" i utworzyć nowy raport z kontroli magazynu. Przedstawiciel handlowy może również uruchomić automatyczne tworzenie raportu z końcowego spisu kontrolnego. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Zamykanie okresu magazynowego](#) (na stronie 533).

■ **Uzgodnienie.** Po zakończeniu końcowego spisu kontrolnego przedstawiciel handlowy musi dokonać uzgodnienia stanu magazynowego. Do celów tego uzgodnienia wyniki śledzenia wewnętrznych transakcji dotyczących próbek są porównywane z końcową liczbą fizyczną. Wszystkie rozbieżności są rejestrowane. Jeśli nie istnieją rozbieżności, uzgodnienie jest udane, a okres magazynowy jest oznaczany jako uzgodniony. Więcej informacji można znaleźć pod hasłami [Korygowanie rozbieżności spisu fizycznego i elektronicznego](#) (zob. "Korygowanie rozbieżności ilości fizycznych i elektronicznych" na stronie 556) oraz [Uzgadnianie okresu magazynowego](#) (na stronie 534).

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji na temat okresów magazynowych, karta "Okres magazynowy" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Typy okresów magazynowych

Ponieważ uzgadnianie magazynu próbek może następować nawet raz w miesiącu, narzędzie Oracle CRM On Demand Samples Management umożliwia dokonywanie uzgadniania tak często, jak żąda tego administrator. W celu zapewnienia maksymalnej elastyczności udostępnia trzy typy okresów magazynowych.

Typy okresów magazynowych opisano w poniższej tabeli.

Okres magazynowy	Opis
Aktywny	Bieżący okres. Jest wyświetlany bez daty końcowej i nie jest uzgodniony. Można wprowadzić dowolny typ transakcji dotyczącej próbki, w tym dodawanie nowych produktów. Spisy magazynowe są odpowiednio korygowane.
Nieaktywny	Poprzedni nieuzgodniony okres. Jest dla niego wyświetlana data końcowa, ale nie został jeszcze uzgodniony. Można wprowadzić dowolny typ transakcji dotyczącej próbki, z wyjątkiem dodawania nowych produktów do magazynu. Transakcje wpływają na spisy magazynowe. Konfiguracja domyślna aplikacji Oracle CRM On Demand udostępnia jeden nieaktywny okres.
Uzgodniony	Poprzedni nieaktywny okres. Jest wyświetlany z datą końcową i został uzgodniony pomyślnie. W przypadku tego zablokowanego okresu magazynowego nie można dokonywać transakcji.

Konfiguracja domyślna zarządzania próbkami w aplikacji Oracle CRM On Demand udostępnia trzy okresy nieuzgodnione: jeden okres aktywny i dwa nieaktywne. W danej chwili można mieć wiele okresów uzgodnionych, ale tylko jeden otwarty aktywny okres magazynowy.

Praca ze stroną startową "Okres magazynowy"

Strona startowa "Okres magazynowy" stanowi punkt wyjścia do zarządzania okresami magazynowymi. Zawiera kilka sekcji i prezentuje informacje właściwe dla bieżącego użytkownika.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Okres magazynowy". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Przed rozpoczęciem. Aby można było pracować z okresami magazynowymi, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Tworzenie okresu magazynowego

Tylko administrator próbek w firmie może utworzyć okres magazynowy. Przedstawiciele handlowi nie mogą ich tworzyć. Administrator próbek tworzy początkowy okres magazynowy dla każdego przedstawiciela handlowego, który używa aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Więcej informacji można znaleźć pod hasłami Tworzenie okresów magazynowych dla użytkowników i [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42).

Praca z listami okresów magazynowych

W sekcji "Lista okresów magazynowych" jest wyświetlana pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla okresów magazynowych.

Lista okresów magazynowych	Filtry
Wszystkie okresy magazynowe	Wszystkie okresy magazynowe widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane okresy magazynowe	Wszystkie okresy magazynowe mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnich okresów magazynowych

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane okresy magazynowe" wyświetlane są okresy magazynowe, które były ostatnio modyfikowane.

Aby rozwinąć listę, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Okres magazynowy"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Okres magazynowy" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone okresy magazynowe
- Ostatnio zmodyfikowane okresy magazynowe
- Moje ostatnio utworzone okresy magazynowe

- Moje ostatnio zmodyfikowane okresy magazynowe
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Okres magazynowy" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Okres magazynowy"

- 1 Na stronie startowej "Okres magazynowy" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Okres magazynowy" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące okresów magazynowych są zawarte w następujących tematach:

- [Okres magazynowy](#) (na stronie 525)
- [Pola okresu magazynowego](#) (na stronie 535)
- [Zarządzanie okresami magazynowymi](#) (na stronie 528)

Zarządzanie okresami magazynowymi

Szczegółowe procedury opisujące zarządzanie okresami magazynowymi znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Dodawanie magazynu próbek do okresu magazynowego](#) (na stronie 529)
- [Dodawanie transakcji dotyczących próbek do okresu magazynowego](#) (na stronie 530)
- [Dodawanie rejestrów do okresu magazynowego](#) (na stronie 530)
- [Tworzenie raportu z kontroli magazynu dla okresu magazynowego](#) (na stronie 531)
- [Zlecanie śródk okresowego spisu magazynu](#) (na stronie 532)
- [Zamykanie okresu magazynowego](#) (na stronie 533)
- [Uzgadnianie okresu magazynowego](#) (na stronie 534)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy

bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące okresów magazynowych są zawarte w następujących tematach:

- [Okres magazynowy](#) (na stronie 525)
- [Pola okresu magazynowego](#) (na stronie 535)
- [Praca ze stroną startową "Okres magazynowy"](#) (na stronie 526)

Dodawanie magazynu próbek do okresu magazynowego

Strona "Magazyn próbek - edycja" umożliwia administratorom dodanie pozycji linii magazynu próbek do okresu magazynowego w odniesieniu do przedstawiciela handlowego lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej pozycji linii magazynu próbek. Strona ta zawiera pełny zestaw pól używanych w odniesieniu do magazynu próbek.

Przedstawiciele handlowi nie mogą dodawać ani kasować pozycji linii magazynu próbek w danym okresie magazynowym. Podczas wykonywania śródkresowych i końcowych spisów kontrolnych przedstawiciele handlowi muszą jednak modyfikować pole "Inwentaryzacja" w pozycji linii magazynu próbek w okresie magazynowym. Więcej informacji o spisach kontrolnych można znaleźć pod hasłami [Żądanie śródkresowego spisu magazynowego](#) (zob. "[Zlecenie śródkresowego spisu magazynu](#)" na stronie 532) i [Zamykanie okresu magazynowego](#) (na stronie 533).

Przed rozpoczęciem. Aby można było dodawać pozycje linii magazynu próbek do okresu magazynowego, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak dodać pozycję linii magazynu próbek do okresu magazynowego

- 1 Na stronie "Lista okresów magazynowych" drążyć w dół pole "Data rozpoczęcia", aby otworzyć żądany rekord okresu magazynowego.
- 2 W sekcji "Magazyn próbek" na stronie "Szczegóły okresu magazynowego" nacisnąć przycisk "Nowy".
- 3 Na stronie "Magazyn próbek - edycja" wypełnić wymagane pola, a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Więcej informacji na temat pól na tej stronie można znaleźć pod hasłem [Pola magazynu próbek](#) (na stronie 539).

UWAGA: Ta procedura jest przydatna podczas dodawania niewielkiej liczby produktów. W przypadku dodawania wielu rekordów magazynu zaleca się utworzenie pliku importu (składającego się z odpowiednich rekordów magazynu) i zlecenie administratorowi firmy wczytania danych do okresu magazynowego.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje o magazynie próbek można znaleźć w następujących tematach:

- [Magazyn próbek](#) (na stronie 536)
- [Zarządzanie magazynem próbek](#) (na stronie 537)
- [Pola magazynu próbek](#) (na stronie 539)

Dodawanie transakcji dotyczących próbek do okresu magazynowego

Strona "Transakcja dotycząca próbki - edycja" służy do dodawania pozycji linii transakcji dotyczącej próbki do okresu magazynowego lub do aktualizowania szczegółów istniejącej pozycji linii transakcji dotyczącej próbki. Strona "Transakcja dotycząca próbki - edycja" zawiera pełny zestaw pól używanych w przypadku transakcji dotyczącej próbki.

Przed rozpoczęciem. Aby można było dodawać transakcje dotyczące próbki do okresu magazynowego, rola użytkownika musi zawierać uprawnienia "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak dodać transakcję dotyczącą próbki do okresu magazynowego

- 1 Na stronie "Lista okresów magazynowych" drążyć w dół pole "Data rozpoczęcia", aby otworzyć żądany rekord okresu magazynowego.
- 2 Na stronie "Okres magazynowy - szczegóły" nacisnąć przycisk "Nowy" w sekcji "Transakcja dotycząca próbki".
- 3 Na stronie "Transakcja dotycząca próbki - edycja" wypełnić wymagane pola. Nacisnąć przycisk "Zapisz".
Więcej informacji na temat pól na tej stronie znajduje się pod hasłem [Pola transakcji dotyczącej próbki](#) (na stronie 573).

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje o transakcjach dotyczących próbki są zawarte w następujących tematach:

- [Transakcje dotyczące próbek](#) (na stronie 544)
- [Praca ze stroną startową "Transakcja dotycząca próbki"](#) (na stronie 545)
- [Zarządzanie transakcjami dotyczącymi próbek](#) (na stronie 548)
- [Pola transakcji dotyczącej próbki](#) (na stronie 573)

Dodawanie rejestrów do okresu magazynowego

Aby dodawać rejestry do aktywnego okresu magazynowego, należy postępować zgodnie z poniższą procedurą. Po dodaniu rejestru do aktywnego okresu magazynowego, można go zmodyfikować lub usunąć. Procedura ta zakłada, że rejestr jest wyświetlany na stronie "Szczegóły okresu magazynowego" jako pozycja powiązana.

Więcej informacji o wyświetlaniu powiązanych pozycji znajduje się pod hasłem Dostosowywanie układów pozycji powiązanych.

Jak dodać rejestr do okresu magazynowego

- 1 Na stronie "Lista okresów magazynowych" drążyć w dół pole "Data rozpoczęcia", aby otworzyć żądany rekord okresu magazynowego.
- 2 Na stronie "Szczegóły okresu magazynowego" nacisnąć przycisk "Dodaj" w sekcji "Rejestry".
- 3 W selektorze rejestrów wybrać rejestr, który ma być dodany do okresu magazynowego, po czym nacisnąć przycisk "OK".

Więcej informacji na temat rejestrów znajduje się pod hasłem Zarządzanie rejestrami.

- 4 W razie potrzeby można zamknąć okres magazynowy, naciskając przycisk "Zamknij".

W przypadku zamknięcia okresu magazynowego generowany jest raport z kontroli magazynowej oraz tworzony jest nowy okres magazynowy. Wszystkie informacje dotyczące magazynów próbek i rejestrów dołączone do zamkniętego okresu magazynowego są kopiowane do nowego okresu magazynowego i raportu z kontroli magazynowej. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Zamykanie okresu magazynowego](#) (na stronie 533).

Tworzenie raportu z kontroli magazynu dla okresu magazynowego

Strona "Raport z kontroli magazynu - edycja" umożliwia tworzenie raportu z kontroli magazynu w danym okresie magazynowym lub aktualizowanie istniejącego raportu z kontroli magazynu. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych w odniesieniu do raportu z kontroli magazynu.

Przed rozpoczęciem. Aby można było utworzyć raport z kontroli magazynu w danym okresie magazynowym, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak utworzyć raport z kontroli magazynu w danym okresie magazynowym

- 1 Na stronie "Lista okresów magazynowych" drążyć w dół pole "Data początkowa", aby otworzyć rekord żadanego okresu magazynowego.
- 2 Na stronie "Szczegóły okresu magazynowego" nacisnąć przycisk "Nowy" w sekcji "Raporty z kontroli magazynu".
- 3 Na stronie "Raport z kontroli magazynu - edycja" wypełnić wymagane pola i nacisnąć przycisk "Zapisz".

Więcej informacji na temat pól na tej stronie znajduje się pod hasłem [Pola raportu z kontroli magazynu](#) (na stronie 542).

Raportu z kontroli magazynu nie można zmieniać po jego utworzeniu. Jeśli w raporcie z kontroli magazynu zostanie zauważony błąd, najpierw trzeba wykonać korektę stanu magazynowego w celu naprawienia błędu. Dopiero po przetworzeniu korekty stanu magazynu można wygenerować nowy raport z kontroli magazynu.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące raportów z kontroli magazynu są zawarte w następujących tematach:

- [Raport z kontroli magazynu](#) (na stronie 541)
- [Zarządzanie raportami z kontroli magazynu](#) (na stronie 541)
- [Pola raportu z kontroli magazynu](#) (na stronie 542)

Zlecenie śródkresowego spisu magazynu

Po powrocie do biura przedstawiciel handlowy jest zazwyczaj zobowiązany do wykonania inwentaryzacji. W tym celu wysyła żądanie śródkresowego spisu magazynu, który pozwala kontrolować magazyn próbek i przysyłać odpowiednie informacje do administratora próbek. Administrator próbek zwykle ustanawia wymóg fizycznej kontroli magazynu. Kontrola śródkresowa jest oparta na wytycznych firmowych. Śródkresowy spis kontrolny jest często wykonywany jako specjalna kontrola w przypadku wystąpienia potencjalnego oszustwa lub problemu z procesem śledzenia magazynu. Spis stanowi punkt kontrolny wykorzystywany przez administratora próbek.

Inwentaryzację można wykonać w dowolnym momencie w trakcie aktywnego, niezgodnionego okresu magazynowego. W raporcie ze śródkresowego spisu magazynu są uwzględniane tylko aktywne okresy magazynowe.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wysłać żądanie śródkresowego spisu magazynu, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak wysłać żądanie śródkresowego spisu magazynu

- 1 Na stronie "Lista okresów magazynowych" drążyć w dół pole "Data rozpoczęcia", aby otworzyć rekord okresu magazynowego, dla którego ma zostać wykonana kontrola.
- 2 Wprowadzić wartość w polu "Inwentaryzacja" dla każdej pozycji linii "Magazyn próbek".
Wartości wprowadzane w polu "Inwentaryzacja" muszą odpowiadać rzeczywistej ilości każdego produktu.
- 3 Nacisnąć przycisk "Spis śródkresowy".
Podejmowane są następujące działania:
 - Wartość w polu "Ostatnia inwentaryzacja" jest zmieniana na ilość fizyczną przed wprowadzeniem bieżącej ilości fizycznej. W ten sposób można sprawdzić poprawność i porównać stare wartości z nowymi.
 - Tworzony jest nowy raport z kontroli magazynu, do którego skopiowane zostaną wszystkie pozycje linii z bieżącego magazynu.

- Bieżący okres magazynowy pozostaje otwarty.

UWAGA: Przycisk "Spis śródkresowy" jest dostępny wyłącznie w odniesieniu do aktywnych okresów magazynowych.

Zamykanie okresu magazynowego

Z chwilą zamknięcia okresu magazynowego przedstawiciel handlowy musi dokonać inwentaryzacji i zapisać w dzienniku końcową fizyczną liczbę każdej z próbek, a następnie przesłać końcowy raport z kontroli. Przedstawiciel handlowy przesyła końcowy spis kontrolny (według produktów lub numerów partii) przez zamknięcie okresu magazynowego. Zamykając okres magazynowy, użytkownik uruchamia proces generowania raportu z kontroli magazynu. Zamknąć można jedynie aktywne okresy magazynowe.

Zamknięcie okresu magazynowego stanowi również ważny etap [procesu uzgadniania magazynu](#) (zob. "[Proces uzgadniania magazynu](#)" na stronie 538).

Przed rozpoczęciem. Aby można było zamknąć okres magazynowy, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak zamknąć okres magazynowy

- 1 Na stronie "Lista okresów magazynowych" drażyć w dół pole "Data początkowa", aby otworzyć rekord okresu magazynowego, który ma zostać zamknięty.

- 2 Wprowadzić wartość w polu "Inwentaryzacja" dla każdej pozycji linii "Magazyn próbek".

Wartości wprowadzane dla poszczególnych produktów w polu "Inwentaryzacja" muszą odpowiadać faktycznym ilościom na stanie.

- 3 Nacisnąć przycisk "Zamknij".

Naciśnięcie przycisku "Zamknij" wywołuje następujące działania:

- Okres magazynowy, który został otwarty w kroku 1, zostaje zamknięty przez przypisanie daty końcowej okresu magazynowego oraz utworzony zostaje nowy okres magazynowy zawierający wszystkie rekordy obecne w starym okresie magazynowym.
- Wartości z pola "Inwentaryzacja" (w rekordach "Magazyn próbek") w poprzednim okresie magazynowym zostają skopiowane do pola "Saldo początkowe" (w odpowiednich rekordach "Magazyn próbek") nowego okresu magazynowego.
- Wszystkie próbki, które nie utraciły ważności, zostają skopiowane ze starego okresu magazynowego do nowego okresu magazynowego.
- Wszelkie próbki, które utraciły ważność, lecz ich liczba jest większa od zera, zostają skopiowane ze starego okresu magazynowego do nowego okresu magazynowego.
- Wszelkie informacje dotyczące rejestrów powiązane ze starym okresem magazynowym zostają skopiowane do nowego okresu magazynowego.
- Zostaje utworzony raport z kontroli magazynowej. Wszelkie informacje dotyczące magazynów próbek i rejestrów powiązane ze starym okresem magazynowym zostają skopiowane do nowego raportu z kontroli magazynowej.

UWAGA: Jeśli status okresu magazynowego jest inny niż "Aktywny" lub jeśli w którymkolwiek z rekordów magazynu próbek pole "Inwentaryzacja" jest puste, to po naciśnięciu przycisku "Zamknij" wyświetlany jest komunikat o błędzie.

- 4 Należy wówczas wrócić do strony "Lista okresów magazynowych" i utworzyć ten sam rekord okresu magazynowego co w kroku 1.

Należy zauważyć, że jako obiekt podrzędny dla zamkniętego okresu magazynowego utworzony zostaje raport z kontroli magazynu. Zawiera on zapis chwilowego stanu rekordów magazynowych i końcowy wynik inwentaryzacji z chwili zamknięcia okresu magazynowego. Raport z kontroli magazynu i powiązane z nim rekordy są zablokowane i nie można ich modyfikować. Pozostają jako historyczny ślad kontrolny dla administratora próbek.

Uzgadnianie okresu magazynowego

Wymagane jest, aby przedstawiciele handlowi uzgadniali powierzone im próbki przynajmniej raz w roku. Uzgadnianie można rozpocząć w różnym czasie w ciągu roku, ale tylko w odniesieniu do tych okresów magazynowych, które zostały zamknięte. Zanim będzie można w pełni uzgodnić okres magazynowy, wszystkie transakcje z nim powiązane muszą zostać zakończone.

Uzgadnianie okresu magazynowego to ostatni etap [procesu uzgadniania magazynu](#) (zob. "[Proces uzgadniania magazynu](#)" na stronie 538).

Przed rozpoczęciem. Aby można było uzgodnić okres magazynowy, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak uzgodnić okres magazynowy

- 1 Na stronie "Lista okresów magazynowych" drążyć w dół pole "Data początkowa", aby utworzyć okres magazynowy, który ma być uzgodniony.

Otwarty przez użytkownika okres magazynowy musi zostać zamknięty. Okres można uzgodnić jedynie wtedy, gdy nie ma różnicy pomiędzy stanem wynikającym z inwentaryzacji a wartością obliczoną przez aplikację Oracle CRM On Demand oraz gdy w okresie magazynowym nie istnieją transakcje oczekujące.

- 2 Nacisnąć przycisk "Uzgodnij".

Jeśli spełniony jest jeden z poniższych warunków, wyświetlany jest komunikat o błędzie.

- Istnieją powiązane z okresem magazynowym transakcje, które mają status "W toku".
- Istnieją wcześniejsze okresy magazynowe, które są nadal otwarte.
- Odchylenie wykracza poza dopuszczalny zakres. Obecnie wartość odchylenia wynosi zero.

- 3 Cofnąć się do strony "Lista okresów magazynowych" i utworzyć ten sam okres magazynowy, który został otwarty w kroku 1. Jeśli uzgadnianie powiodło się, znacznik "Uzgodniony" jest zaznaczony.

UWAGA: Przed uzgadnianiem użytkownicy końcowi muszą utworzyć transakcje transferu w odniesieniu do próbek przekazywanych w danym okresie innemu przedstawicielowi lub zwracanych do centrali. Użytkownicy mobilni muszą również przed przesłaniem spisu magazynu zsynchronizować swoją lokalną bazę danych z bazą

danych serwera. Synchronizacja ta jest ważna, jeśli użytkownicy rejestrują próbki otrzymane w poprzednim okresie lub jeśli rejestrują próbki otrzymane w okresie, który jest jeszcze aktywny.

Pola okresu magazynowego

Strona "Okres magazynowy - edycja" umożliwia dodanie okresu magazynowego lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego okresu magazynowego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych w odniesieniu do okresu magazynowego.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące okresu magazynowego można także edytować na stronach "Lista okresów magazynowych" i "Szczegóły okresu magazynowego". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Poniższa tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól okresu magazynowego. Większość tych pól dostępnych jest dla przedstawicieli handlowych tylko do odczytu, ale mogą je edytować administratorzy próbek. Wartości pól "Aktywny" i "Uzgodniono" ustawiane są automatycznie przez aplikację Oracle CRM On Demand odpowiednio do tego, czy okres magazynowy został zamknięty i czy rozbieżności zostały uzgodnione.

Pole	Opis
Data rozpoczęcia	Data rozpoczęcia tego okresu magazynowego.
Data zakończenia	Data zakończenia tego okresu magazynowego.
Aktywne	<p>To pole wyboru ustawiane jest automatycznie przez aplikację Oracle CRM On Demand. Wskazuje ono, czy okres magazynowy jest aktywny czy zamknięty:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Jeśli pole wyboru jest zaznaczone, okres magazynowy jest obecnie aktywny. Wszystkie na bieżąco dostarczane próbki i materiały promocyjne są przetwarzane w ramach tego aktywnego okresu magazynowego. ■ Jeśli pole wyboru nie jest zaznaczone, okres magazynowy jest zakończony lub został zamknięty i jest nieaktywny. <p>Więcej informacji znajduje się pod hasłem Zamykanie okresu magazynowego (na stronie 533).</p>
Właściciel	Właściciel okresu magazynowego.
Utworzono	Data utworzenia i użytkownik, który utworzył okres magazynowy.
Zmodyfikowano	Data ostatniej modyfikacji i użytkownik, który zmodyfikował okres magazynowy.
Uzgodnione	<p>Aplikacja Oracle CRM On Demand ustawia to pole wyboru automatycznie. Wskazuje ono, czy uruchomienie procesu uzgadniania powiodło się dla tego okresu magazynowego:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Jeśli pole jest zaznaczone, uzgadnianie dla tego okresu magazynowego zostało przeprowadzone w pełni bez żadnych rozbieżności. Okres ten jest

Pole	Opis
	<p>nieaktywny i zablokowany.</p> <p>■ Jeśli pole nie jest zaznaczone, uzgadnianie dla tego okresu magazynowego nie powiodło się.</p> <p>Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Uzgadnianie okresu magazynowego (na stronie 534).</p>

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące okresów magazynowych są zawarte w następujących tematach:

- [Okres magazynowy](#) (na stronie 525)
- [Zarządzanie okresami magazynowymi](#) (na stronie 528)
- [Praca ze stroną startową "Okres magazynowy"](#) (na stronie 526)

Magazyn próbek

Strony magazynu próbek umożliwiają tworzenie, aktualizowanie i śledzenie rekordów magazynu próbek.

Rekord *magazynu próbek* informuje przedstawiciela handlowego o produkcie, który został zaklasyfikowany jako spełniający warunki konieczne do przekazania go jako próbki. Administrator próbek zatwierdza produkt i przypisuje pewną jego ilość przedstawicielowi handlowemu. Przedstawiciel handlowy może zatrzymać próbkę do czasu, gdy możliwe będzie udostępnienie jej zatwierdzonym lekarzom, klinikom i szpitalom. Rekord magazynu próbek może zostać zdefiniowany na poziomie produktu lub partii próbek. Zasady określające, jaka ilość może zostać przekazana danej osobie kontaktowej, przechowywane są w rekordzie przydziału dla tej próbki produktu. Rekord przydziału i rekord magazynu próbek służą do śledzenia procesu przeprowadzania wizyty handlowej oraz przekazania próbki lub pozycji promocyjnej.

Proces śledzenia rekordów magazynu próbek — informacje podstawowe

Kiedy administrator próbek realizuje wysyłki próbek do użytkowników w terenie, przedstawiciel handlowy musi potwierdzić odbiór magazynu próbek. Musi on fizycznie odebrać magazyn próbek, przeliczyć je i potwierdzić ich liczbę. Proces ten stanowi punkt wyjścia do procesu śledzenia magazynu próbek, a jego ostatecznym wynikiem jest uzgodnienie magazynu na zakończenie okresu magazynowego.

W czasie trwania okresu magazynowego kierownik ds. administrowania próbkami może zażądać od przedstawiciela handlowego wykonania kontroli magazynu. Wtedy przedstawiciel handlowy generuje raport z kontroli magazynu, wykorzystując rekordy magazynu próbek. Na zakończenie okresu magazynowego stan magazynu jest zliczany i zachowywany w rekordzie magazynu próbek, a pozostały stan magazynu kopiowany jest do nowego okresu magazynowego. Uzgadnianie okresu magazynowego ma na celu potwierdzenie, że stan magazynu jest zgodny z wyliczeniami uzyskanymi z przetworzenia rekordów transakcji dotyczących produktów. Zanim okres magazynowy uznany zostanie za *uzgodniony*, wszystkie rekordy muszą się zgadzać.

Zarządzanie magazynem próbek

Szczegółowe procedury opisujące zarządzanie magazynem próbek znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Obliczanie sumy bieżącej magazynu próbek](#) (na stronie 537)
- [Potwierdzanie przyjęcia magazynu próbek](#) (na stronie 538)
- [Proces uzgadniania magazynu](#) (na stronie 538)
- [Dodawanie magazynu próbek do okresu magazynowego](#) (na stronie 529)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje o magazynie próbek można znaleźć w następujących tematach:

- [Magazyn próbek](#) (na stronie 536)
- [Pola magazynu próbek](#) (na stronie 539)

Obliczanie sumy bieżącej magazynu próbek

Na początku okresu magazynowego przedstawiciel handlowy może mieć *ilość n produktu x* . W trakcie okresu magazynowego przedstawiciel handlowy wykonuje różne zadania związane z transakcjami (na przykład transfery przychodzące, transfery wychodzące, przekazania próbek, korekty i potwierdzenia). Po rozpoczęciu i zakończeniu każdego zadania związanego z transakcją w aplikacji Oracle CRM On Demand jest aktualizowany bieżący spis dla produktu x .

Na podstawie działań związanych z transakcjami dotyczącymi próbek w aplikacji Oracle CRM On Demand jest przechowywany rekord aktualnej liczby wszystkich produktów przez obliczenie *salda magazynowego przedstawiciela*. W celu obliczenia tego salda w aplikacji Oracle CRM On Demand jest brana pod uwagę ilość produktu x na początku każdego okresu magazynowego i są wykonywane następujące czynności:

- Dodanie potwierdzenia wysyłek
- Dodanie transakcji dotyczących próbek typu "Transfer przychodzący"
- Odjęcie transakcji dotyczących próbek typu "Transfer wychodzący"
- Odjęcie transakcji dotyczących próbek typu "Wydatek" (transakcja przekazania próbek)

- Odjęcie transakcji dotyczących próbek typu "Zwrot"
- Dodanie lub odjęcie transakcji dotyczących próbek w zależności od typu korekty magazynowej i wartości w polu ilości. Wartość negatywna jest poprawna i oznacza stratę, kradzież lub błąd ludzki.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wyświetlać uruchomiony spis magazynu próbek, na stronach "Szczegóły magazynu próbek" i "Magazyn próbek - edycja" musi być wyświetlane pole "Licznik systemowy". Domyślnie pole to nie jest wyświetlane, należy więc skontaktować się z administratorem próbek, który skonfiguruje układ pól dla stron magazynu próbek. Więcej informacji o zarządzaniu polami znajduje się pod hasłem Strona "Typ rekordu - dostosowanie aplikacji".

Jak wyświetlić ilość z ostatniej inwentaryzacji

- 1 Na stronie "Lista okresów magazynowych" drążyć w dół pole "Data rozpoczęcia", aby otworzyć żądany rekord okresu magazynowego.

- 2 Na stronie "Szczegóły okresu magazynowego" przejść do sekcji "Magazyn próbek".

Dla każdej pozycji linii magazynu próbek wartość w polu "Ostatnia inwentaryzacja" przedstawia ilość w magazynie w momencie przeprowadzenia ostatniego raportu z kontroli magazynu. Pole "Licznik systemowy" pokazuje początkową ilość próbek przekazaną przedstawicielowi handlowemu przez centralę. Więcej informacji o polach na tej stronie znajduje się pod hasłem [Pola magazynu próbek](#) (na stronie 539).

Potwierdzanie przyjęcia magazynu próbek

Odbiorca transakcji musi potwierdzić odbiór magazynu próbek, gdy administrator próbek prześle próbki użytkownikom końcowym bądź gdy użytkownicy końcowi wymienią próbki na inne lub zwrócą je do centrali. Odbiorca musi fizycznie otrzymać magazyn próbek, wykonać spis i potwierdzić liczbę otrzymanych próbek. Ten etap stanowi punkt wyjścia do śledzenia magazynu próbek i prowadzi do uzgodnienia magazynu próbek na zakończenie okresu magazynowego.

W ramach zarządzania próbkami w aplikacji Oracle CRM On Demand jest obsługiwane elektroniczne przesunięcie magazynu próbek za pośrednictwem procesu [tworzenia transferu próbek](#) (zob. "[Tworzenie transferu próbek](#)" na stronie 549). Próbkę są przekazywane odbiorcy, który musi potwierdzić ich odbiór przed transferem nowego magazynu do aktywnego okresu magazynowego odbiorcy w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Użytkownicy końcowi mogą potwierdzać pełny lub częściowy odbiór transferu próbek. Więcej informacji znajduje się w następujących tematach:

- [Potwierdzanie pełnego odbioru transferu próbek](#) (na stronie 550)
- [Potwierdzanie częściowego odbioru transferu próbek](#) (na stronie 551)

Przed rozpoczęciem. Aby można było potwierdzić odbiór magazynu próbek, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

UWAGA: Jeśli podczas potwierdzania odbioru magazynu próbek użytkownik końcowy nie ma jeszcze rekordów odpowiadających próbce produktu, partii próbek lub okresowi magazynowemu, powiązanym z przekazywanym magazynem próbek, odpowiednie rekordy zostaną utworzone w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Proces uzgadniania magazynu

W tym temacie opisano sposób uzgadniania magazynu.

Przed rozpoczęciem. Należy wykonać następujące czynności:

- Rola użytkownika musi zawierać uprawnienia "Podstawowe operacje na próbkach" i "Korekta próbek".
- Należy spełnić następujące wymagania:
 - **Sprawdzić, czy poprzednie okresy magazynowe są uzgodnione.** Użytkownicy muszą uzgodnić poprzednie okresy magazynowe w porządku chronologicznym. Wymagane, jeśli konfiguracja firmy zezwala na więcej niż jeden nieaktywny, nieuzgodniony okres magazynowy.
 - **Potwierdzić odbiór transferów magazynu.** Użytkownicy muszą przesłać potwierdzenia wszystkich otrzymanych wysyłek magazynu próbek.
 - **Utworzyć transakcje transferu przekazanych próbek.** Użytkownicy muszą utworzyć transakcje transferu dotyczące wszystkich próbek przekazanych innemu przedstawicielowi lub zwróconych do centrali.
 - **Zsynchronizować dane z serwerem bazy danych.** Użytkownicy mobilni muszą zsynchronizować swoje lokalne bazy danych z bazą danych na serwerze przed przesłaniem spisu magazynowego. Wymagane, jeśli użytkownicy rejestrują próbki otrzymane w poprzednim okresie.

Ograniczenia obowiązujące podczas uzgadniania magazynu

Należy pamiętać o następujących ograniczeniach:

- Ilości przekazanych i otrzymanych próbek nie są uwzględniane w spisie magazynowym do czasu przesłania odpowiadających im rekordów.
- Okres magazynowy nie może być uzgodniony, jeśli istnieje rozbieżność między fizycznym i elektronicznym stanem magazynu. W przypadku rozbieżności trzeba dokonać korekty przed uzgodnieniem danego okresu magazynowego.

Aby dokonać uzgodnienia magazynu, należy wykonać następujące czynności:

- 1 [Zamykanie okresu magazynowego](#) (na stronie 533)
- 2 [Korygowanie rozbieżności spisu fizycznego i elektronicznego](#) (zob. "Korygowanie rozbieżności ilości fizycznych i elektronicznych" na stronie 556)
- 3 [Uzgadnianie okresu magazynowego](#) (na stronie 534)

Pola magazynu próbek

Strona "Magazyn próbek - edycja" umożliwia dodawanie nowych rekordów magazynu próbek do okresu magazynowego oraz aktualizację danych istniejących rekordów magazynu próbek. Zawiera ona pełny zestaw pól dotyczących magazynu próbek.

WSKAZÓWKA: Magazyn próbek można także edytować na stronach "Lista magazynów próbek" i "Szczegóły magazynu próbek". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje

widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Poniższa tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól magazynu próbek.

Pole	Opis
Próbka	<p>Produkt powiązany z tym rekordem magazynu próbek.</p> <p>UWAGA: Podczas tworzenia nowego rekordu magazynu próbek w polu tym wolno wprowadzać wyłącznie produkty, które są skategoryzowane jako próbki (czyli produkty typu "Przekazane próbki").</p>
Nr partii	<p>Numer partii powiązany z wybranymi próbkami produktu. Pole opcjonalne.</p> <p>UWAGA: Dodając lub modyfikując rekord magazynu próbek, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania, aby wybrać partię próbek. Wybrać można tylko te partie próbek, które są śledzone według numeru partii w magazynie (czyli partie próbek, w przypadku których zaznaczono pole wyboru "Zapasy wg partii"). Więcej informacji o partiach próbek znajduje się pod hasłami Partie próbek (na stronie 586) i Pola partii próbek (na stronie 589).</p>
Saldo otwarcia	Wstępna ilość otrzymana z centrali na początku okresu magazynowego.
Ostatnia inwentaryzacja	Ilość zapasów w chwili generowania ostatniego raportu z kontroli magazynu.
Inwentaryzacja	<p>Faktyczna ilość posiadanych zapasów. Wartość tę wprowadza przedstawiciel handlowy.</p> <p>UWAGA: Jest to jedyne pole, które może modyfikować przedstawiciel handlowy.</p>
Licznik systemowy	<p>Wstępna ilość przekazana przedstawicielowi handlowemu przez centralę. Więcej informacji o przeglądaniu bieżących stanów magazynu próbek znajduje się pod hasłem Obliczanie sumy bieżącej magazynu próbek (na stronie 537).</p> <p>UWAGA: Domyślnie pole "Licznik systemowy" nie jest wyświetlane na stronach szczegółów i edycji magazynu próbek, w związku z tym w celu skonfigurowania pola na stronach magazynu próbek należy skontaktować się z administratorem próbek.</p>
Różnica	<p>Różnica między wartościami w polach "Inwentaryzacja" i "Ostatnia inwentaryzacja".</p> <p>Aplikacja Oracle CRM On Demand automatycznie uzupełnia to pole każdorazowo podczas zamykania okresu magazynowego. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Zamykanie okresu magazynowego (na stronie 533).</p>
Nr partii: Data ważności	Ustawiona data ważności partii. Data ta ma znaczenie w przypadku śledzenia rekordów magazynu próbek za pomocą partii próbek.
Nr partii: Data progowa	Wyliczona data wygaśnięcia partii. Wzór na obliczanie daty progowej partii jest następujący: "Data ważności" minus "Liczba dni do utraty ważności" równa się "Data progowa".

Pole	Opis
Utworzono	Data i godzina utworzenia oraz użytkownik, który utworzył ten rekord magazynu próbek.
Zmodyfikowano	Data i godzina modyfikacji oraz użytkownik, który ostatnio modyfikował ten rekord magazynu próbek.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące magazynów próbek są zawarte w następujących tematach:

- [Magazyn próbek](#) (na stronie 536)
- [Zarządzanie magazynem próbek](#) (na stronie 537)
- [Dodawanie magazynu próbek do okresu magazynowego](#) (na stronie 529)

Raport z kontroli magazynu

Strony raportów z kontroli magazynu umożliwiają tworzenie i śledzenie raportów z kontroli magazynu.

Raport z kontroli magazynu generowany jest w aplikacji Oracle CRM On Demand po utworzeniu przez przedstawiciela handlowego śródkresowego lub końcowego spisu kontrolnego dla okresu magazynowego. Administratorzy i przedstawiciele handlowi mogą przeglądać uprzednio przesłane spisy magazynu (śródkresowe i końcowe) na stronie "Lista raportów z kontroli magazynu".

Raport z kontroli magazynu jest użytecznym narzędziem, za pomocą którego administratorzy ds. zgodności próbek mogą sprawdzać, czy próbki zostały właściwie rozprowadzone przez przedstawicieli handlowych. Raporty z kontroli magazynu pozwalają administratorom ds. zgodności spełnić pewne wymogi prawne na przestrzeni roku. Utworzonego raportu z kontroli magazynu nie można zmienić.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji na temat raportów z kontroli magazynu, karta "Raport z kontroli magazynu" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Zarządzanie raportami z kontroli magazynu

Szczegółowe procedury opisujące zarządzanie kontrolą magazynu znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Zlecanie śródkresowego spisu magazynowego](#) (zob. "[Zlecanie śródkresowego spisu magazynu](#)" na stronie 532). Śródkresowy spis kontrolny to zlecenie spisu magazynowego i utworzenie raportu z kontroli magazynu.
- [Zamykanie okresu magazynowego](#) (na stronie 533). Użytkownicy końcowi muszą spisać i zarejestrować ostateczną wersję inwentaryzacji każdej próbki i przesłać ostateczną wersję raportu z kontroli. Zamknięcie okresu magazynowego spowoduje automatycznie utworzenie ostatecznej wersji raportu z kontroli magazynu.

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)

- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)
- [Dołączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załączników](#) (na stronie 118)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące raportów z kontroli magazynu są zawarte w następujących tematach:

- [Raport z kontroli magazynu](#) (na stronie 541)
- [Pola raportu z kontroli magazynu](#) (na stronie 542)
- [Tworzenie raportu z kontroli magazynu dla okresu magazynowego](#) (na stronie 531)

Pola raportu z kontroli magazynu


Strona "Lista raportów z kontroli magazynu" umożliwia przeglądanie rekordów raportów z kontroli magazynu. Po wygenerowaniu lub utworzeniu raportu z kontroli magazynu nie ma możliwości jego edycji lub modyfikacji.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W poniższej tabeli zawarto dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól raportu z kontroli magazynu.

Pole	Opis
Raport z kontroli magazynu — informacje kluczowe	
Typ	<p>Typ raportu z kontroli magazynu. W polu może znajdować się jedna z następujących wartości:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Końcowy spis magazynowy. Tego typu raport z kontroli magazynu pozwala zamknąć okres magazynowy przez dokonanie i zarejestrowanie końcowej inwentaryzacji poszczególnych próbek. Zamykać można jedynie aktywne okresy magazynowe. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Zamykanie okresu magazynowego (na stronie 533). ■ Śródkresowy spis magazynowy. Tego typu raport z kontroli magazynu pozwala dokonać inwentaryzacji w dowolnym momencie aktywnego, nieuzgodnionego okresu magazynowego. W przypadku śródkresowych spisów magazynowych pod uwagę brane są wyłącznie aktywne okresy

Pole	Opis
	magazynowe. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Zlecenie śródkresowego spisu magazynowego (zob. "Zlecenie śródkresowego spisu magazynu" na stronie 532).
Status	<p>Status raportu z kontroli magazynu opisuje stan rekordu i może przyjmować następujące wartości:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ W toku. Pierwotny stan raportu z kontroli magazynu. ■ Przesłane. Raport z kontroli magazynu został przejrany przez przedstawiciela handlowego i przesłany do jego kierownika do zatwierdzenia. ■ Odrzucone. Raport z kontroli magazynu został przejrany przez kierownika przedstawiciela handlowego i odrzucony jako niekompletny lub niedokładny. ■ Zatwierdzone. Raport z kontroli magazynu został przejrany przez kierownika przedstawiciela handlowego i zatwierdzony jako poprawny zapis stanów magazynowych. ■ Anulowane. Raport z kontroli magazynu nie został poddany procedurze zatwierdzania i został anulowany.
Przyczyna	<p>Przyczyna, dla której raport z kontroli magazynu jest potrzebny. Pole może przyjmować następujące wartości:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Roczny. Opcję tę wybiera się, generując standardowy śródkresowy spis magazynowy dotyczący minionego roku. ■ Roczny - zamknięcie. Opcję tę wybiera się, generując standardowy końcowy spis magazynowy na dany rok. ■ Zlecony. Opcję tę wybiera się, generując na zlecenie administratora próbek śródkresowy spis magazynowy. ■ Zlecony - zamknięcie. Opcję tę wybiera się, generując na zlecenie administratora próbek końcowy spis magazynowy w terminie innym niż wynikający z upływu okresu magazynowego. ■ Specjalny - śródkresowy. Opcję tę wybiera się, generując na zlecenie administratora próbek raport z kontroli magazynu. ■ Tygodniowy - śródkresowy. Opcję tę wybiera się, generując śródkresowy spis magazynowy za ostatni tydzień. ■ Miesięczny - śródkresowy. Opcję tę wybiera się, generując śródkresowy spis magazynowy za ostatni miesiąc. ■ Zakończenie - zamknięcie. Opcję tę wybiera się, jeśli nastąpiło zakończenie współpracy z przedstawicielem handlowym, a pozostałe stany magazynowe inwentaryzuje inna osoba.
Komentarz	Dodatkowe uwagi dotyczące raportu z kontroli magazynu.
Data raportu	Data wygenerowania raportu.

Pole	Opis
Data ukończenia	Data ostatecznego zatwierdzenia raportu.
Załącznik	<p>Jeśli na stronie dostępne jest to pole, możliwe jest dołączanie plików do raportów z kontroli magazynowej. Początkowo w polu tym na stronie edycji rekordu wyświetlana jest ikona spinacza:</p>  <p>Do raportu z kontroli magazynowej można dołączać pliki, klikając ikonę spinacza na stronie edycji rekordu, a następnie wybierając plik do wczytania.</p> <p>Po załadowaniu pliku i zapisaniu rekordu w polu "Załącznik" na stronie szczegółów rekordu wyświetlana jest nazwa i wielkość pliku załącznika. Na stronie edycji rekordu w polu tym również wyświetlana jest ikona spinacza oraz ikona "X", która służy do usuwania pliku.</p> <p>Do każdego raportu z kontroli magazynowej można dołączyć tylko jeden plik.</p> <p>Instrukcje na temat dołączania plików do rekordów z użyciem pola "Załącznik" oraz informacje o ograniczeniach dotyczących wielkości i typów plików znajdują się pod hasłem Dołączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załącznika (zob. "Dołączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załączników" na stronie 118).</p>
Okres magazynowy – informacje kluczowe	
Okres magazynowy	Okres magazynowy, z którym powiązany jest raport z kontroli.
Właściciel	Przedstawiciel handlowy, który tworzy raport z kontroli magazynu i jest właścicielem rekordów magazynu.
Utworzono	Użytkownik, data i godzina utworzenia raportu.
Zmodyfikowano	Użytkownik, data i godzina zatwierdzenia lub odrzucenia raportu.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące raportów z kontroli magazynu są zawarte w następujących tematach:

- [Raport z kontroli magazynu](#) (na stronie 541)
- [Zarządzanie raportami z kontroli magazynu](#) (na stronie 541)
- [Tworzenie raportu z kontroli magazynu dla okresu magazynowego](#) (na stronie 531)

Transakcje dotyczące próbek

Strona "Transakcja dotycząca próbki" umożliwia tworzenie, aktualizowanie i śledzenie transakcji dotyczących próbek i powiązanych pozycji transakcji dotyczących próbek.

Transakcja dotycząca próbki to rekord dotyczący transferu próbki, odbioru, przekazania próbki lub korekty stanu magazynowego. Aplikacja Oracle CRM On Demand przypisuje każdemu rekordowi transakcji dotyczącej próbki unikatowy identyfikator do celów śledzenia. Transakcje dotyczące próbek umożliwiają raportowanie i uzgadnianie wszystkich przesunięć próbek i pozycji promocyjnych pod koniec okresu magazynowego oraz prowadzenie spisu produktów w magazynie w danym okresie magazynowym. Każdy rekord transakcji dotyczącej próbki reprezentuje jedną transakcję, która może obejmować co najmniej jeden wpis pozycji linii (pozycji transakcji). Transakcje są powiązane z okresem magazynowym w zależności od daty transakcji. Wszystkie działania przekazania próbek i przekazania pozycji promocyjnych powodują wygenerowanie transakcji wydatku (transakcja przekazania próbek). Przekazanie magazynu do i z centrali, a także do i od przedstawicieli handlowych powoduje utworzenie dwóch rekordów transakcji:

- Jeden rekord *transferu wychodzącego* dotyczący jednostki wysyłającej próbkę
- Jeden rekord *transferu przychodzącego* dotyczący jednostki odbierającej próbkę

Przedstawiciele handlowi lub pracownicy centrali mogą tworzyć transakcje korekty dotyczące podmiotu w przypadku wystąpienia rozbieżności w magazynie spowodowanych stratami, kradzieżami, zwrotami lub błędami ludzkimi. Nie można zmieniać danych w transakcjach o statusie "Przesłane". W razie potrzeby wykonania zmian należy wygenerować nową korektę transakcji.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia transakcji dotyczących próbek, karta "Transakcja dotycząca próbki" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Transakcja dotycząca próbki"

Strona startowa "Transakcja dotycząca próbki" stanowi punkt wyjścia do zarządzania transakcjami dotyczącymi próbek.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Transakcja dotycząca próbki". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Przed rozpoczęciem. Aby można było pracować z transakcjami dotyczącymi próbek, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach" oraz uprawnienie "Korekta próbek".

Tworzenie transakcji dotyczącej próbki

Nową transakcję dotyczącą próbki można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane transakcje dotyczące próbek". Więcej informacji można znaleźć pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola transakcji dotyczącej próbki](#) (na stronie 573).

Można utworzyć następujące typy transakcji dotyczących próbek:

- **Transakcje wysłane.** Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Tworzenie transferu próbek](#) (na stronie 549).
- **Transakcje korekty.** Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Dostosowanie transakcji dotyczących próbek](#) (zob. "Korygowanie transakcji dotyczących próbek" na stronie 552).

- **Transakcje utracone i znalezione.** Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Tworzenie utraconych i znalezionych transakcji dotyczących próbek](#) (zob. "[Tworzenie transakcji dotyczących utraconych i znalezionych próbek](#)" na stronie 554).

Nie można tworzyć poniższych typów transakcji dotyczących próbek, ponieważ aplikacja Oracle CRM On Demand generuje je automatycznie w przypadku przekazania próbek przez przedstawiciela handlowego podczas wizyty handlowej:

- **Transakcje dotyczące wydatku.** Istnieje możliwość wyświetlania transakcji dotyczących wydatku. Jeśli dla transakcji dotyczących wydatku wymagane są zmiany, należy utworzyć nową transakcję korekty stanu magazynowego. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Wyświetlanie transakcji dotyczących wydatku](#) (zob. "[Wyświetlanie transakcji rozchodowych](#)" na stronie 554).
- **Odebrane transakcje.** Odbiór próbek musi zostać potwierdzony przez użytkownika końcowego. Jeśli liczba próbek odebrana przez przedstawiciela handlowego będzie inna niż przesłana, w celu zarejestrowania rozbieżności będzie konieczne utworzenie transakcji korekty stanu magazynowego. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Potwierdzanie przyjęcia magazynu próbek](#) (na stronie 538).

Praca z listami transakcji dotyczących próbek

W sekcji "Lista transakcji dotyczących próbek" jest wyświetlana pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla transakcji dotyczących próbek.

Lista transakcji dotyczących próbek	Filtry
Wszystkie transakcje dotyczące próbek	Wszystkie transakcje dotyczące próbek widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Transakcje korekty	Wszystkie transakcje dotyczące próbek mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, które należą do typu "Korekta stanu magazynowego".
Transakcje dotyczące wydatku	Wszystkie transakcje dotyczące próbek mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, które należą do typu "Wydatek".
Transakcje dotyczące rozbieżności	Wszystkie transakcje dotyczące próbek mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, których statusem jest "Przetworzone z rozbieżnością".
Utracone transakcje	Wszystkie transakcje dotyczące próbek mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, które należą do typu "Korekta stanu magazynowego" i których przyczyną jest "Utrata".
Odebrane transakcje	Wszystkie transakcje dotyczące próbek mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, które należą do

Lista transakcji dotyczących próbek	Filtry
	typu "Transfer przychodzący".
Ostatnio zmodyfikowane transakcje dotyczące próbek	Wszystkie transakcje dotyczące próbek mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.
Wysłane transakcje	Wszystkie transakcje dotyczące próbek mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, które należą do typu "Transfer wychodzący".

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnich transakcji dotyczących próbek

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane transakcje dotyczące próbek" są wyświetlane transakcje dotyczące próbek, które zostały ostatnio zmodyfikowane. Aby rozwinąć listę, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Transakcje dotyczące próbek"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Transakcje dotyczące próbek" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone transakcje dotyczące próbek
- Ostatnio zmodyfikowane transakcje dotyczące próbek
- Moje ostatnio utworzone transakcje dotyczące próbek
- Moje ostatnio zmodyfikowane transakcje dotyczące próbek

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Transakcja dotycząca próbki"

- 1 Na stronie startowej "Transakcja dotycząca próbki" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Transakcja dotycząca próbki" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje o transakcjach dotyczących próbek są zawarte w następujących tematach:

Oracle CRM On Demand — pomoc bezpośrednia Wydanie 20 **547**

- [Transakcje dotyczące próbek](#) (na stronie 544)
- [Pola transakcji dotyczącej próbki](#) (na stronie 573)
- [Zarządzanie transakcjami dotyczącymi próbek](#) (na stronie 548)

Zarządzanie transakcjami dotyczącymi próbek

Wspólne dla wielu typów rekordów szczegółowe procedury opisujące zarządzanie przykładowymi transakcjami znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie transferu próbek](#) (na stronie 549)
- [Potwierdzanie pełnego odbioru transferu próbek](#) (na stronie 550)
- [Potwierdzanie częściowego odbioru transferu próbek](#) (na stronie 551)
- [Korygowanie transakcji dotyczących próbek](#) (na stronie 552)
- [Tworzenie transakcji dotyczących utraconych i znalezionych próbek](#) (na stronie 554)
- [Wyświetlanie transakcji dotyczących wydatku](#) (zob. "[Wyświetlanie transakcji rozchodowych](#)" na stronie 554)
- [Dodawanie pozycji transakcji do transakcji dotyczących próbek](#) (na stronie 555)
- [Korygowanie rozbieżności spisu fizycznego i elektronicznego](#) (zob. "[Korygowanie rozbieżności ilości fizycznych i elektronicznych](#)" na stronie 556)
- [Zostawianie próbek podczas wizyty handlowej](#) (na stronie 556)
- [Sprawdzanie podpisów elektronicznych](#) (na stronie 568)
- [Monitorowanie działań dotyczących próbek](#) (na stronie 572)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)
- [Dołączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załączników](#) (na stronie 118)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

- [Transakcje dotyczące próbek](#) (na stronie 544)
- [Praca ze stroną startową "Transakcja dotycząca próbki"](#) (na stronie 545)
- [Pola transakcji dotyczącej próbki](#) (na stronie 573)
- [Pola pozycji transakcji](#) (na stronie 579)

Tworzenie transferu próbek

Przekazanie próbek to wysłana transakcja typu "Transfer wychodzący" lub "Zwrot". Użytkownik tworzy transakcję "Przekazanie próbek" zawsze wtedy, gdy próbki produktu są wymieniane w obrębie firmy. Z procedury tej mogą korzystać:

- Administratorzy próbek w celu dokonywania wysyłek do użytkowników końcowych w terenie.
- Użytkownicy końcowi, aby wymieniać próbki między sobą.
- Użytkownicy końcowi, aby zwracać próbki do centrali.

Po przesłaniu przekazania próbek w aplikacji Oracle CRM On Demand odbiorca otrzymuje przekazanie próbek typu "Transfer przychodzący". Po potwierdzeniu przez odbiorcę otrzymania transakcji aplikacja Oracle CRM On Demand wprowadza nowe zapasy do spisu zapasów i zmniejsza liczbę rekordów zapasów nadawcy.

Przed rozpoczęciem. Aby można było utworzyć przekazanie próbek, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak utworzyć rekord transferu wychodzącego lub zwrotu

- 1 Na stronie "Lista transakcji dotyczących próbek" nacisnąć przycisk "Nowa".
- 2 Na stronie "Transakcja dotycząca próbki - edycja" ustawić typ transakcji na "Transfer wychodzący" lub "Zwrot".
 - **Transfer wychodzący.** Wskazuje, że użytkownik przekazuje próbki innemu użytkownikowi.
 - **Zwrot.** Wskazuje, że użytkownik zwraca próbki do centrali. Zwroty próbek dokonywane są zwykle z powodu upływu terminu ich ważności lub uszkodzenia produktów, które muszą zostać zniszczone.
- 3 Ustawić status na "W toku".
- 4 W polu "Transfer do" wpisać nazwisko osoby, która ma otrzymać próbkę.
- 5 Uzupełnić pozostałe pola na stronie "Transakcja dotycząca próbki - edycja" zgodnie z wymaganiami (więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Pola transakcji dotyczącej próbki](#) (na stronie 573)), a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".
- 6 Dodać co najmniej jedną pozycję linii pozycji transakcji zgodnie z opisem znajdującym się pod hasłem [Dodawanie pozycji transakcji do transakcji dotyczącej próbki](#) (zob. "[Dodawanie pozycji transakcji do transakcji dotyczących próbek](#)" na stronie 555).
- 7 W zależności od potrzeb, dodać lub zmodyfikować rejestry powiązane z rekordem.

8 Nacisnąć przycisk "Prześlij".

Jeśli nie wystąpiły błędy, status nowej transakcji transferu wychodzącego lub zwrotu zmienia się na "W tranzycie", a aplikacja Oracle CRM On Demand automatycznie tworzy nowy rekord transakcji odbiorcy o typie transakcji "Transfer przychodzący" i statusie "W tranzycie".

Wszelkie informacje dotyczące rejestrów powiązane z transakcją transferu wychodzącego lub zwrotu zostają skopiowane do nowej transakcji odbiorcy.

Nowy rekord transakcji otrzymanej dziedziczy wszystkie pozycje linii pozycji transakcji z rekordu transakcji "Transfer wychodzący" lub "Zwrot".

Potwierdzanie pełnego odbioru transferu próbek

W aplikacji Oracle CRM On Demand jest obsługiwany elektroniczne przesunięcie magazynu próbek. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Tworzenie transferu próbek](#) (na stronie 549). Próbkę są przekazywane do odbiorcy, który musi następnie potwierdzić ich odbiór, zanim w aplikacji Oracle CRM On Demand będzie mógł nastąpić transfer nowego magazynu do aktywnego okresu magazynowego odbiorcy.

Użytkownicy końcowi mogą potwierdzać pełny odbiór transferu próbek, co opisano w poniższej procedurze, bądź częściowy odbiór transferu próbek, co opisano pod hasłem [Potwierdzanie częściowego odbioru transferu próbek](#) (na stronie 551).

Jeśli podczas potwierdzania odbioru transferu próbek użytkownik końcowy nie ma jeszcze rekordów odpowiadających próbce produktu, partii próbek lub okresowi magazynowemu, powiązanym z przekazywanym magazynem próbek, odpowiednie rekordy zostaną utworzone w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Przed rozpoczęciem. Aby można było potwierdzić odbiór transferu próbek, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak potwierdzić pełny odbiór transferu próbek

1 W sekcji "Lista transakcji dotyczących próbek" na stronie startowej "Transakcja dotycząca próbki" nacisnąć przycisk "Odebrane transakcje".

2 Na stronie "Lista transakcji dotyczących próbek" drążyć w dół pole "Nazwa", aby otworzyć transakcję, która ma zostać potwierdzona.

Otwierana transakcja musi być typu "Transfer przychodzący" i mieć status "W tranzycie".

3 Przejrzeć szczegóły transakcji i w sekcji "Pozycje transakcji" wprowadzić wartości w polach "Otrzymana ilość" odzwierciedlające liczbę otrzymanych próbek produktów.

Pole "Wysłana ilość" prezentuje liczbę wysłanych sztuk i jest polem tylko do odczytu.

4 Nacisnąć przycisk "Potwierdź".

Jeśli liczby próbek odebranych i wysłanych nie różnią się, status transakcji zmienia się na "Przetworzone", a pełny odbiór transferu próbek zostaje potwierdzony.

Jeśli liczby próbek odebranych i wysłanych różnią się, użytkownik może albo zamknąć transakcję z tą niezgodnością, albo pozostawić ją otwartą ze statusem "Częściowo odebrane". Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Potwierdzanie częściowego odbioru transferu próbek](#) (na stronie 551).

UWAGA: Liczby przekazanych próbek nie pojawiają się w spisach magazynów użytkowników końcowych, dopóki użytkownicy ci nie potwierdzą przyjęcia próbek.

Potwierdzanie częściowego odbioru transferu próbek

W aplikacji Oracle CRM On Demand jest obsługiwane elektroniczne przesunięcie magazynu próbek. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Tworzenie transferu próbek](#) (na stronie 549). Próbki są przekazywane do odbiorcy, który musi następnie potwierdzić ich odbiór, zanim w aplikacji Oracle CRM On Demand będzie mógł nastąpić transfer nowego magazynu do aktywnego okresu magazynowego odbiorcy.

Użytkownicy końcowi mogą potwierdzić pełny odbiór transferu próbek, co opisano pod hasłem [Zatwierdzanie pełnego odbioru transferu próbek](#) (zob. "[Potwierdzanie pełnego odbioru transferu próbek](#)" na stronie 550), lub częściowy odbiór transferu próbek, co opisano w poniższej procedurze.

Jeśli podczas potwierdzania odbioru transferu próbek użytkownik końcowy nie ma jeszcze rekordów odpowiadających próbce produktu, partii próbek lub okresowi magazynowemu, powiązanym z przekazywanym magazynem próbek, odpowiednie rekordy zostaną utworzone w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Przed rozpoczęciem. Aby można było potwierdzić odbiór transferu próbek, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak potwierdzić częściowy odbiór transferu próbek

- 1 W sekcji "Lista transakcji dotyczących próbek" na stronie startowej "Transakcja dotycząca próbek" nacisnąć przycisk "Odebrane transakcje".
- 2 Na stronie "Lista transakcji dotyczących próbek" drażyć w dół pole "Nazwa", aby otworzyć transakcję, która ma zostać potwierdzona.
Otwierana transakcja musi być typu "Transfer przychodzący" i mieć status "W tranzycie".
- 3 Przejrzeć szczegóły transakcji i w sekcji "Pozycje transakcji" wprowadzić wartości w polach "Otrzymana ilość" odzwierciedlające liczbę otrzymanych próbek produktów.
Pole "Wysłana ilość" wskazuje liczbę pozycji wysłanych i jest polem tylko do odczytu.
- 4 Nacisnąć przycisk "Potwierdź".
Jeśli ilość otrzymana różni się od ilości wysłanej, pojawia się komunikat o błędzie, wskazujący na istnienie różnic w ilościach dotyczących transferu.
- 5 Wykonać jedną z następujących czynności:
 - Nacisnąć przycisk OK, aby zamknąć transakcję z rozbieżnością.
W takim przypadku transakcja zawierająca rozbieżność jest automatycznie generowana przez aplikację Oracle CRM On Demand ze statusem "Przetworzone z rozbieżnością".
 - Nacisnąć przycisk "Anuluj", aby pozostawić transakcję otwartą ze statusem "Częściowo odebrane".
 Jeśli liczby próbek odebranych i wysłanych nie różnią się, status transakcji zmienia się na "Przetworzone", a pełny odbiór transferu próbek zostaje potwierdzony.

UWAGA: Ilości odnoszące się do transferu próbek nie znajdują odzwierciedlenia w spisach magazynów użytkowników końcowych, dopóki użytkownicy ci nie potwierdzą przyjęcia próbek.

Korygowanie transakcji dotyczących próbek

Przedstawiciele handlowi powinni śledzić magazyn i upewniać się, że każda próbka jest rozliczana podczas uzgadniania. Funkcja korekty pozwala administratorom próbek i użytkownikom na korektę stanów magazynowych próbek przez korektę poprzednich transakcji dotyczących próbek (transakcji, które zostały już przetworzone). Najczęstsze przyczyny korekty poprzednich transakcji dotyczących próbek to utrata lub kradzież produktu lub błędy przy zliczaniu próbek czy wprowadzaniu danych. Użytkownik może dodawać produkty lub korygować ilości wszystkich typów transakcji dotyczących próbek (transfer, utrata, kradzież, odbiór, przekazanie próbki, wydatek itd.). Użytkownik może korzystać z korekt w celu uzgadniania pierwotnej ilości z rekordu administratora próbek z ich ilością po inwentaryzacji przeprowadzonej przez przedstawiciela handlowego.

Użytkownik może dokonywać korekty dowolnej transakcji dowolnego typu o statusie transakcji "Przetworzone". Po przetworzeniu istniejącej transakcji nie można jej korygować ponownie. W tym celu należy utworzyć nowy rekord korekty magazynowej. Więcej informacji można znaleźć w następujących tematach:

- [Korygowanie istniejącego rekordu korekty stanu magazynowego](#) (na stronie 552)
- [Tworzenie nowego rekordu korekty stanu magazynowego](#) (na stronie 553)

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć korekty (transakcje dotyczące próbki typu "Korekta stanu magazynowego"), rola użytkownika musi zawierać uprawnienia "Podstawowe operacje na próbkach" oraz "Korekta próbek".

Korygowanie istniejącego rekordu korekty stanu magazynowego

Użytkownik może dokonywać korekty dowolnej transakcji dowolnego typu o statusie transakcji "Przetworzone". Po przetworzeniu istniejącej transakcji nie można jej korygować ponownie. W tym celu należy utworzyć nowy rekord korekty. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Tworzenie nowego rekordu korekty magazynowej](#) (zob. "[Tworzenie nowego rekordu korekty stanu magazynowego](#)" na stronie 553).

Przed rozpoczęciem. Aby można było korygować istniejące rekordy korekty stanu magazynowego, rola użytkownika musi zawierać uprawnienia "Podstawowe operacje na próbkach" i "Korekta próbek".

Jak skorygować istniejący rekord korekty stanu magazynowego

- 1 Na stronie "Lista transakcji dotyczących próbek" utworzyć transakcję typu "Korekta stanu magazynowego" o statusie transakcji "Przetworzone".
- 2 W zależności od potrzeb, dodać lub zmodyfikować rejestry powiązane z rekordem.
- 3 Naciśnąć przycisk "Korekta".

W tym kroku tworzona jest nowa transakcja typu "Korekta magazynowa" o statusie "W toku".

Wszystkie pozycje linii pozycji transakcji są kopiowane do nowego rekordu. Wszelkie informacje dotyczące rejestrów powiązane z pierwotną transakcją są kopiowane do nowej transakcji.

- 4 Zmodyfikować informacje kluczowe transakcji zgodnie z potrzebami.

Więcej informacji o polach w tej sekcji strony znajduje się pod hasłem [Pola transakcji dotyczącej próbki](#) (na stronie 573).

- 5 Zmodyfikować pozycje transakcji zgodnie z potrzebami.

Można na przykład zmodyfikować ilość w istniejącej pozycji linii pozycji transakcji, dodać nową pozycję linii pozycji transakcji lub skasować istniejącą pozycję linii pozycji transakcji. Więcej informacji o polach w tej sekcji strony można znaleźć pod hasłem [Pola pozycji transakcji](#) (na stronie 579).

- 6 Nacisnąć przycisk "Prześlij", aby przesłać nowy rekord transakcji korekty stanu magazynowego.

Jeśli nie wystąpią żadne błędy, status nowego rekordu transakcji dotyczącej magazynu zostanie zmieniony na "Przesłane".

Tworzenie nowego rekordu korekty stanu magazynowego

Aby rozwiązać problem rozbieżności między fizycznym a elektronicznym stanem magazynowym, użytkownicy końcowi i administratorzy próbek muszą utworzyć i przesłać transakcje korygujące. Przedstawiciele handlowi i administratorzy próbek zapisują zmiany w swoich transakcjach dotyczących próbek, tworząc nowe rekordy transakcji dotyczącej próbki typu "Korekta stanu magazynowego".

Przed rozpoczęciem. Aby można było utworzyć rekordy korekty stanu magazynowego, rola użytkownika musi zawierać uprawnienia "Podstawowe operacje na próbkach" oraz "Korekta próbek".

Jak utworzyć nowy rekord korekty stanu magazynowego

- 1 Na stronie "Lista transakcji dotyczących próbek" nacisnąć przycisk "Nowa".
- 2 Na stronie "Transakcja dotycząca próbki - edycja" ustawić wartość typu transakcji "Korekta stanu magazynu".
- 3 W polu "Przyczyna" wprowadzić przyczynę, na przykład "Utracone próbki", "Znalezione próbki" lub "Spis wstępny".
- 4 Uzupełnić pozostałe pola na stronie "Transakcja dotycząca próbki - edycja", a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".
Więcej informacji na temat pól na tej stronie znajduje się pod hasłem [Pola transakcji dotyczącej próbki](#) (na stronie 573).
- 5 Dodać co najmniej jedną pozycję linii pozycji transakcji zgodnie z opisem znajdującym się pod hasłem [Dodawanie pozycji transakcji do transakcji dotyczącej próbki](#) (zob. "Dodawanie pozycji transakcji do transakcji dotyczących próbek" na stronie 555).
- 6 Nacisnąć przycisk "Prześlij".

Tworzenie transakcji dotyczących utraconych i znalezionych próbek

Przedstawiciele handlowi mogą zarejestrować utracone lub znalezione transakcje dotyczące próbek, które odnotowali w swoim magazynie, tworząc nowe rekordy utraconych i znalezionych transakcji dotyczących próbek.

Przed rozpoczęciem. Aby można było utworzyć utracone lub znalezione transakcje dotyczące próbek, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach" oraz uprawnienie "Korekta próbek".

Jak utworzyć nowy rekord utraconej lub znalezionej transakcji dotyczącej próbki

- 1 Na stronie "Lista transakcji dotyczących próbek" nacisnąć przycisk "Nowa".
- 2 Na stronie "Transakcja dotycząca próbki - edycja" ustawić wartość typu transakcji "Korekta stanu magazynu".
- 3 Wprowadzić przyczynę w polu "Przyczyna", na przykład "Utracone" lub "Znalezione".
- 4 Uzupełnić pozostałe pola na stronie "Transakcja dotycząca próbki - edycja", a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Więcej informacji na temat pól na tej stronie znajduje się pod hasłem [Pola transakcji dotyczącej próbki](#) (na stronie 573).

- 5 Dodać co najmniej jedną pozycję linii pozycji transakcji.

Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Dodawanie pozycji transakcji do transakcji dotyczących próbek](#) (na stronie 555).

- 6 Nacisnąć przycisk "Prześlij".

Wyświetlanie transakcji rozchodowych

Użytkownicy nie mogą tworzyć transakcji wydatków (transakcji dotyczących przekazywania próbek). Aplikacja Oracle CRM On Demand generuje je automatycznie przy przekazywaniu próbek przez przedstawiciela handlowego podczas wizyty handlowej.

UWAGA: Użytkownicy nie mogą również tworzyć transakcji odbioru. Aplikacja Oracle CRM On Demand automatycznie generuje transakcje transferu przychodzącego, kiedy przedstawiciele handlowi zwracają uprzednio przekazane próbki lub przekazują próbki centrali bądź innemu przedstawicielowi handlowemu.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wyświetlać transakcje wydatków, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak wyświetlić transakcje wydatków

- 1 W sekcji "Lista transakcji dotyczących próbek" na stronie startowej "Transakcja dotycząca próbki" nacisnąć przycisk "Transakcje wydatków".

- 2 Na stronie "Lista transakcji dotyczących próbek" drążyć w dół pole "Nazwa", aby otworzyć transakcję wydatku, która ma zostać wyświetlona.
- 3 Na wyświetlonej stronie "Szczegóły transakcji dotyczącej próbki" przejrzeć kluczowe informacje dotyczące transakcji, informacje o kluczowej osobie kontaktowej i informacje o pozycjach transakcji.

Więcej informacji na temat pól na tej stronie znajduje się pod hasłem [Pola transakcji dotyczącej próbki](#) (na stronie 573).

Użytkownicy nie mogą aktualizować ani zmieniać żadnej informacji na tej stronie. Jeśli wymagane są jakiegokolwiek modyfikacje lub poprawki transakcji wydatków, należy utworzyć nową transakcję korekty stanu magazynowego. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Tworzenie nowego rekordu korekty stanu magazynowego](#) (na stronie 553).

UWAGA: W podobny sposób można też wyświetlać transakcje odbioru, wybierając odpowiednią opcję z listy "Transakcja dotycząca próbki".

Dodawanie pozycji transakcji do transakcji dotyczących próbek

Strona "Transakcja dotycząca próbki - edycja" umożliwia dodanie pozycji linii pozycji transakcji do transakcji dotyczącej próbki lub aktualizację szczegółów istniejącej pozycji linii pozycji transakcji w transakcji dotyczącej próbki.

Przed rozpoczęciem.. Aby można było dodać pozycje transakcji do transakcji dotyczących próbek, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak dodać pozycję transakcji do transakcji dotyczącej próbki

- 1 Na stronie "Lista transakcji dotyczących próbek" drążyć w dół pole "Nazwa", aby otworzyć żądany rekord transakcji.
- 2 Na stronie "Szczegóły transakcji dotyczącej próbki" nacisnąć przycisk "Nowa" w sekcji "Pozycje transakcji".
- 3 Na stronie "Pozycja transakcji - edycja" wypełnić wymagane pola. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Więcej informacji na temat pól na tej stronie znajduje się pod hasłem [Pola pozycji transakcji](#) (na stronie 579).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące pozycji transakcji są zawarte w następujących tematach:

- [Pozycje transakcji](#) (na stronie 577)
- [Zarządzanie pozycjami transakcji](#) (na stronie 577)
- [Pola pozycji transakcji](#) (na stronie 579)

Korygowanie rozbieżności ilości fizycznych i elektronicznych

W celu skorygowania rozbieżności między fizycznym spisem magazynowym a spisem elektronicznym (zapisanym przez aplikację Oracle CRM On Demand w podczas transferu próbek) administrator próbek i użytkownicy końcowi muszą utworzyć i przesłać transakcje korekty.

Korygowanie rozbieżności spisu fizycznego i elektronicznego stanowi również ważny etap [procesu uzgadniania magazynu](#) (zob. "[Proces uzgadniania magazynu](#)" na stronie 538).

Przed rozpoczęciem. Aby można było skorygować rozbieżności między fizycznym i elektronicznym spisem magazynowym, rola użytkownika musi zawierać uprawnienia "Podstawowe operacje na próbkach" oraz "Korekta próbek".

Aby skorygować rozbieżności między fizycznym i elektronicznym spisem magazynowym, administratorzy próbek i przedstawiciele handlowi mogą skorzystać z jednej lub wszystkich z poniższych opcji:

- Utworzenie i przesłanie transakcji korekty próbek wraz z jedną lub większą liczbą pozycji linii. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Tworzenie nowego rekordu korekty stanu magazynowego](#) (na stronie 553).
- Korygowanie rekordów pozycji linii powiązanych z wcześniej wprowadzonymi transakcjami, które nie zostały jeszcze przesłane. Więcej informacji dostępnych jest pod hasłem [Korygowanie istniejącego rekordu korekty stanu magazynowego](#) (na stronie 552).

Zostawianie próbek podczas wizyty handlowej

Podczas wizyty handlowej przedstawiciele handlowi pobierają próbki ze swojego magazynu i przekazują je lekarzom, farmaceutom, klinikom, szpitalom i innym odpowiednim osobom kontaktowym. Przedstawiciel handlowy musi wykonać następujące czynności:

- Spisać każdą próbkę, która została przekazana.
- Sprawdzić, czy próbka jest odpowiednia dla lekarza i jego specjalizacji.
- Pobrać autoryzowane podpisy w celu zakończenia transakcji.

UWAGA: Tylko produkty o typie kategorii "Przekazane próbki", "Przekazywane materiały promocyjne" i "Szczegóły produktu", które spełniają poniższe warunki, można połączyć z rekordem wizyty:

- Produkty zostały przydzielone przedstawicielowi handlowemu.
- W przypadku próbek i materiałów promocyjnych, produkty znajdują się w magazynie przedstawiciela handlowego.
- Produkty są aktywne w bieżącym dniu wizyty.

Przed rozpoczęciem. Aby możliwe były przekazanie próbek, zlecenie dot. próbek i dystrybucja materiałów promocyjnych podczas wizyty handlowej, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Włączanie podstawowych przykładowych operacji".

Jak przekazać próbki podczas wizyty handlowej

- 1 Na stronie startowej "Osoby kontaktowe" utworzyć osobę kontaktową, której mają być przekazane próbki.

- 2 W sekcji "Wizyty" na stronie "Dane osoby kontaktowej" nacisnąć przycisk "Nowa wizyta" lub "Automatyczne połączenie" w celu dodania nowej pozycji linii.
 - Naciśnięcie przycisku "Nowa wizyta" powoduje przejście na stronę "Edycja wizyty", gdzie należy ręcznie wpisać większość informacji do rekordu nowej wizyty.
Sprawdzić, czy w polu "Typ" określono wartość "Wizyta". W przeciwnym razie użytkownikowi nie zostaną udostępnione następujące powiązane pozycje: "Przekazane próbki", "Materiały promocyjne", "Szczegóły produktów".
 - Naciśnięcie przycisku "Automatyczne połączenie" spowoduje wyświetlenie strony "Szczegóły wizyty", na której dla nowego rekordu wizyty są wprowadzane automatycznie dane w następujących polach.
 - Pole "Status" ma wartość "Planowane".
 - Pole "Data końcowa" ma wartość równą dacie początkowej plus 30 minut.
 - Pole "Typ" ma wartość "Wizyta".
- 3 Na stronie "Edycja wizyty" lub "Szczegóły wizyty" wykonać następujące czynności:
 - a Aby wypełnić rekord nowej wizyty informacji z istniejącego szablonu Smart Call, kliknąć na ikonie "Wyszukaj" występującej obok pola "Smart Call", po czym wybrać odpowiedni szablon.
 - b Wpisać lub zaktualizować informacje.
Więcej informacji o polach na stronach "Wizyta — edycja" i "Szczegóły wizyty" znajduje się pod hasłem [Śledzenie wizyt \(wizyt handlowych\) u klientów](#) (zob. ["Śledzenie wizyt \(rozmów handlowych\) u klientów"](#) na stronie 151).
- 4 W celu zapisania rekordu należy wykonać jedną z następujących czynności:
 - Na stronie "Edycja wizyty" nacisnąć przycisk "Zapisz".
 - Na stronie szczegółów wizyty nacisnąć przycisk "Zapisz jako prywatny szablon Smart Call" lub "Zapisz jako publiczny szablon Smart Call".

Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Zapisywanie szczegółowych informacji o wizycie jako szablonu](#) (zob. ["Zapisywanie informacji ze strony "Wizyta - informacje szczegółowe" w formie szablonu"](#) na stronie 567).
- 5 Następnie należy wykonać jedną z poniższych czynności na stronie szczegółów wizyty (zgodnie z wymaganiami):
 - Dodać pozycje linii szczegółów produktów, przekazanych próbek, zleceń dot. próbek lub materiałów promocyjnych do rekordu wizyty nadrzędnej.
 - Dodać pozycję linii uczestnika do rekordu wizyty nadrzędnej, a następnie dodać pozycje linii szczegółów produktów, przekazanych próbek, zleceń dot. próbek lub materiałów promocyjnych do rekordu uczestnika.

Więcej informacji o tych zadaniach jest dostępnych w następujących tematach:

 - [Dodawanie uczestników do wizyt](#) (zob. ["Dodawanie osób uczestniczących do wizyty"](#) na stronie 558)
 - [Wiązanie informacji o szczegółach produktu z wizytami](#) (zob. ["Wiązanie szczegółów produktu z wizytą"](#) na stronie 560)
 - [Wiązanie informacji o przekazanych próbkach z wizytami](#) (na stronie 561)

- [Wiązanie informacji o materiałach promocyjnych z wizytami](#) (na stronie 564)
- [Wiązanie informacji o zleceniach dot. próbek z wizytami](#) (na stronie 566)

6 Po zakończeniu dodawania, nacisnąć przycisk "Prześlij", aby przesłać informacje o szczegółach wizyty do przetwarzania.

Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Przesyłanie informacji o szczegółach wizyty do śledzenia magazynu](#).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące przekazywania próbek są zawarte w następujących tematach:

- [Zarządzanie przydziałami](#) (na stronie 583)
- [Śledzenie wizyt \(wizyt handlowych\) u klientów](#) (zob. "[Śledzenie wizyt \(rozmów handlowych\) u klientów](#)" na stronie 151)
- Ustawianie parametru "Ile razy osoba kontaktowa może być maksymalnie wybrana"
- Upoważnianie osób kontaktowych do odbioru próbek

Dodawanie osób uczestniczących do wizyty

Osoba uczestnicząca to osoba obecna w trakcie wizyty/rozmowy telefonicznej. Wizyta u podmiotu może obejmować wiele osób uczestniczących, a każda z nich może posiadać wiele unikatowych pozycji lub określonych interakcji zarejestrowanych przez przedstawiciela handlowego. Raportowanie na poziomie pojedynczej interakcji pozwala przedstawicielowi handlowemu rejestrować jaką próbką (lub materiał promocyjny) została przekazana oraz jakie szczegóły produktu i zlecenia dot. próbek zostały zarejestrowane w przypadku każdej pojedynczej interakcji.

Wizyta u uczestnika to osobna wizyta powiązana z wizytą u podmiotu nadrzędnego. Wizyty z uczestnikami są przeprowadzane podobnie jak Wizyty u lekarza/pracownika służby zdrowia, z tą różnicą, że są powiązane z wizytą u podmiotu. Wizyty u uczestników są osobnymi rekordami o typie wizyty "Wizyta u uczestnika".

Ustawienia profilu dostępu dot. wizyt u uczestników

Aby uzyskać dostęp do uczestników i dodawać ich do podmiotu nadrzędnego, niezbędne jest posiadanie odpowiednich ustawień profili dostępu. W poniższej tabeli przedstawione zostały ustawienia poziomu dostępu dot. typu rekordu powiązanych informacji "Wizyta u uczestnika", który pozwala na dostęp do wizyt u uczestników z poziomu nadrzędnego podmiotu. Ustawienia te muszą znaleźć się zarówno w profilu dostępu domyślnego, jak i w profilu dostępu właściciela. Gdy poziom dostępu jest skonfigurowany dla typu rekordu informacji powiązanych "Wizyta u uczestnika", wizyty u uczestnika będą działały w podobny sposób jak inne wizyty (z podmiotem lub osobą kontaktową) w ramach schematu wizyt. Uprawnienie najwyższego poziomu dot. wizyt u uczestników jest jednak ograniczone do uprawnienia zdefiniowanego w nadrzędnym działaniu. Więcej informacji na temat profili dostępu można znaleźć pod hasłami Zarządzanie profilami dostępu oraz Proces ustawiania profili dostępu.

Typ rekordu	Typ rekordu informacji powiązanych	Poziom dostępu
Działanie	Wizyty u uczestników	Widok

UWAGA: Wizyty u uczestników są podrzędne wobec podmiotu (poziom najwyższy) i wobec wizyty u podmiotu (poziom nadrzędny), która jest typem działania. W efekcie dostęp do wizyt u uczestników należy skonfigurować w sekcji informacji powiązanych typu rekordu "Działanie".

W poniższej procedurze przedstawiono sposób dodawania uczestnika do wizyty.

Aby dodać uczestnika do wizyty

- 1** Przejść do strony startowej "Podmioty" i wybrać poszukiwany podmiot.
Więcej informacji dot. wybierania rekordów można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2** Na stronie szczegółów podmiotu przejść do sekcji "Wizyty" i otworzyć rekord wizyty u podmiotu, do którego ma zostać dodany uczestnik.
- 3** Na stronie szczegółów wizyty, w sekcji "Uczestnicy" nacisnąć przycisk "Nowa wizyta".
UWAGA: Jeśli sekcja "Uczestnicy" nie jest widoczna na stronie szczegółów użytkownika, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać sekcję "Uczestnicy" do układu strony. Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, należy skontaktować się z administratorem firmy.
- 4** Na stronie szczegółów uczestnika wykonać następujące czynności:
 - a** Aby wypełnić rekord nowej wizyty informacji z istniejącego szablonu Smart Call, kliknąć na ikonie "Wyszukaj" występującej obok pola "Smart Call", po czym wybrać odpowiedni szablon.
 - b** Wprowadzić lub zaktualizować wymagane informacje. Należy jednak pamiętać, że:
 - Wartość w polu "Typ wizyty" jest tylko do odczytu, i domyślnie jest nią "Wizyta u uczestnika".
 - Informacje o podmiocie są wypełniane na podstawie wizyty u podmiotu.
 - Informacje adresowe są wypełniane na podstawie wizyty u podmiotu.
 - Aby wybrać osobę kontaktową uczestniczącą w wizycie u podmiotu, niezbędne jest użycie pola "Główna osoba kontaktowa".

Więcej informacji o polach na tej stronie można znaleźć pod hasłem [Śledzenie wizyt \(wizyt handlowych\) u klientów](#) (zob. "[Śledzenie wizyt \(rozmów handlowych\) u klientów](#)" na stronie 151).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand pod wieloma względami. Mogą na przykład zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widoczne na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej. Pola niestandardowe zdefiniowane przez administratora firmy są zapisywane w szablonie Smart Call.
- 5** Nacisnąć przycisk "Zapisz", aby zapisać rekord uczestnika.
- 6** Na stronie szczegółów uczestnika należy wprowadzić wszelkie informacje dot. szczegółów produktów, przekazanych próbek, zleceń dot. próbek oraz materiałów promocyjnych odnoszące się do rekordu uczestnika, jak pokazano w poniższych tematach:

- [Wiązanie informacji o szczegółach produktu z wizytami](#) (zob. "[Wiązanie szczegółów produktu z wizytą](#)" na stronie 560)
 - [Wiązanie informacji o przekazanych próbkach z wizytami](#) (na stronie 561)
 - [Wiązanie informacji o materiałach promocyjnych z wizytami](#) (na stronie 564)
 - [Wiązanie informacji o zleceniach dot. próbek z wizytami](#) (na stronie 566)
- 7** Po ukończeniu należy nacisnąć przycisk "Wstecz", aby powrócić do szczegółów wizyty.
W sekcji "Uczestnicy" pojawi się nowo dodany uczestnik.
- 8** Po zakończeniu dodawania, nacisnąć przycisk "Prześlij", aby przesłać informacje o szczegółach wizyty do przetwarzania.
Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Przesyłanie informacji o szczegółach wizyty do śledzenia magazynu](#).

Wiązanie szczegółów produktu z wizytą

Informacje dot. szczegółów produktu można powiązać z wizytą w jeden z poniższych sposobów:

- Dodając informacje dot. szczegółów produktów do wizyty nadrzędnej
 - Dodając uczestników do wizyty nadrzędnej, a następnie dodając informacje dot. szczegółów produktów do każdego z osobnych rekordów uczestnika
- Uczestników dodaje się do nadrzędnej wizyty u podmiotu, by umożliwić śledzenie informacji dot. szczegółów produktów, przekazanych próbek, zleceń dot. próbek oraz materiałów informacyjnych dla każdej osoby, która uczestniczyła w spotkaniu.

W poniższej procedurze przedstawiono, jak powiązać informacje o szczegółach produktu z rekordem wizyty.

Jak powiązać szczegółowe informacje o produkcie z rekordem wizyty?

- 1** Na stronie "Szczegóły wizyty" lub "Szczegóły uczestnika" przejść do sekcji "Dostępne produkty do określenia szczegółów" lub "Szczegóły produktów".
- Aby uzyskać dostęp do strony szczegółów uczestnika, należy przejść do sekcji "Uczestnicy" na stronie szczegółów wizyty i otworzyć poszukiwany rekord uczestnika.

UWAGA: Jeśli żądana sekcja nie jest widoczna na stronie, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać tę sekcję do układu strony. Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, należy skontaktować się z administratorem firmy.

- a** W sekcji "Dostępne produkty do określenia szczegółów" wprowadzić wymagane informacje w polach "Wskazanie", "Priorytet" (opcjonalnie) oraz "Problemy" (opcjonalnie).
- Na liście produktów dostępnych do powiązania z rekordem wizyty będą widoczne wyłącznie produkty o typie kategorii "Szczegóły produktów", które zostały przydzielone przedstawicielowi handlowemu i są aktywne w bieżącym dniu.
- b** W sekcji "Szczegóły produktów" nacisnąć przycisk "Nowy" i wprowadzić wymagane informacje na stronie edycji szczegółów produktów.

UWAGA: Pola szczegółów produktu są kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.

Pole	Opis
Szczegóły produktu - informacje kluczowe	
Kategoria produktu	(Tylko do odczytu) Kategoria produktu zdefiniowana przez administratora. Przykładowe kategorie: <ul style="list-style-type: none"> ■ Przekazane próbki ■ Przekazywane materiały promocyjne ■ Szczegóły produktów
Produkt	(Wymagane) Nazwa produktu (np. urządzenie medyczne) omówionego z klientem lub mu przedstawionego. Do wybierania pozycji służy selektor wyszukiwania. Informacje o konfigurowaniu produktów można znaleźć pod hasłem Konfigurowanie produktów firmy i Pola produktu (na stronie 580). <p>UWAGA: Tylko produkty o typie kategorii "Przekazane próbki", "Przekazywane materiały promocyjne" i "Szczegóły produktu", które spełniają poniższe warunki, można połączyć z rekordem wizyty:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Produkty zostały przydzielone przedstawicielowi handlowemu. ■ W przypadku próbek i materiałów promocyjnych, produkty znajdują się w magazynie przedstawiciela handlowego. ■ Produkty są aktywne w bieżącym dniu wizyty.
Priorytet	Pole opcjonalne do użytku klienta.
Wskazanie	(Wymagane) Przypadłość, w przypadku której stosuje się produkt. Na przykład: alergia, astma, arytmia, niewydolność serca itp. Wskazanie należy wybrać z listy rozwijanej.
Problemy	Pole opcjonalne do użytku klienta. Na przykład: efekty uboczne, skuteczność, koszt w stosunku do leków niezastrzeżonych, cena itd. Problem należy wybrać z listy rozwijanej.

- 1 Zapisać rekord.
- 2 Powtórzyć kroki 1-3, aby dodać więcej pozycji linii szczegółów produktów do rekordu wizyty.
- 3 Po zakończeniu dodawania, nacisnąć przycisk "Prześlij", aby przesłać informacje o szczegółach wizyty do przetwarzania.

Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Przesyłanie informacji o szczegółach wizyty do śledzenia magazynu](#).

Wiązanie informacji o przekazanych próbkach z wizytami

Informacje dot. przekazanych próbek można powiązać z wizytą w jeden z poniższych sposobów:

- Dodając informacje dot. przekazanych próbek do wizyty nadrzędnej
- Dodając uczestników do wizyty nadrzędnej, a następnie dodając informacje dot. przekazanych próbek do każdego z osobnych rekordów uczestnika

Uczestników dodaje się do nadrzędnej wizyty u podmiotu, by umożliwić śledzenie informacji dot. szczegółów produktów, przekazanych próbek, zleceń dot. próbek oraz materiałów informacyjnych dla każdej osoby, która uczestniczyła w spotkaniu.

W poniższej procedurze przedstawiono, jak powiązać informacje o przekazanych próbkach z rekordem wizyty.

Przed rozpoczęciem. Aby można było przekazać próbki podczas wizyty handlowej, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Włączanie podstawowych przykładowych operacji".

Jak powiązać informacje o przekazanych próbkach z rekordem wizyty?

- 1 Na stronie szczegółów wizyty lub szczegółów uczestnika przejść do sekcji "Dostępne przekazywane próbki" lub "Przekazane próbki".

Aby uzyskać dostęp do strony szczegółów uczestnika, należy przejść do sekcji "Uczestnicy" na stronie szczegółów wizyty i otworzyć poszukiwany rekord uczestnika.

UWAGA: Jeśli żądana sekcja nie jest widoczna na stronie, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać tę sekcję do układu strony. Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, należy skontaktować się z administratorem firmy.

- a W sekcji "Dostępne próbki do przekazania" wprowadzić wymagane informacje w polu "Ilość".

Na liście produktów dostępnych do powiązania z rekordem wizyty będą widoczne wyłącznie produkty o typie kategorii "Przekazane próbki", które zostały umieszczone w magazynie przedstawiciela handlowego i znajdują się w tym magazynie.

- b W sekcji "Przekazane próbki" nacisnąć przycisk "Nowe" i wprowadzić wymagane informacje na stronie edycji przekazanych próbek.

UWAGA: Pola przekazanych próbek są kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call, z *wyjątkiem* pola "Numer partii".

Niektóre z tych pól przedstawione są w poniższej tabeli.

Pole	Opis
Przekazane próbki - informacje kluczowe	
Kategoria produktu	(Tylko do odczytu) Kategoria produktu zdefiniowana przez administratora produktu w firmie. Przykładowe kategorie: <ul style="list-style-type: none"> ■ Przekazane próbki ■ Przekazywane materiały promocyjne ■ Szczegóły produktów
Produkt	(Wymagane) Nazwa produktu (na przykład nowego leku wprowadzanego na rynek), którego próbki została przekazana osobie kontaktowej. Do wybierania pozycji służy selektor wyszukiwania. Informacje o konfigurowaniu produktów można znaleźć pod hasłem Konfigurowanie produktów firmy i Pola

Pole	Opis
	<p>produktu (na stronie 580).</p> <p>UWAGA: Tylko produkty o typie kategorii "Przekazane próbki", "Przekazywane materiały promocyjne", "Szczegóły produktu", które spełniają poniższe warunki, można połączyć z rekordem wizyty:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Produkty zostały przydzielone przedstawicielowi handlowemu. ■ W przypadku próbek i materiałów promocyjnych, produkty znajdują się w magazynie przedstawiciela handlowego. ■ Produkty są aktywne w bieżącym dniu wizyty.
Numer partii	<p>Numer partii wybranej próbki produktu.</p> <p>UWAGA: To pole ma zastosowanie wyłącznie wtedy, gdy do śledzenia próbek w magazynie używa się numerów partii. Podczas dodawania lub aktualizacji rekordu "Przekazanie próbek" w to pole można wprowadzić tylko partie próbek, dla których zaznaczono pole wyboru "Magazyn wg partii". Więcej informacji znajduje się pod hasłami Partie próbek (na stronie 586) i Pola partii próbek (na stronie 586).</p>
Ilość	<p>Liczba próbek przekazanych osobie kontaktowej. Musi być liczbą od 1 do 9998. W przypadku próbek wykonania jednej z poniższych czynności zostanie wyświetlony komunikat ostrzegawczy:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Wprowadzenie wartości przekraczającej wartość w polu "Maks. na wizytę". ■ Wprowadzenie wartości przekraczającej maksymalną ilość (lub przekraczającej 90% tej ilości) produktów, które mogą zostać przekazane osobie kontaktowej w ramach okresu przydziału.
Maks. na wizytę	(Tylko do odczytu) Maksymalna ilość produktów dozwolona do przekazania podczas wizyty.
Maks. na przydział	(Tylko do odczytu) Maksymalna ilość produktów dozwolona do przekazania w ramach okresu przydziału.
Obliczona suma ilości przydziału	(Tylko do odczytu) Łączna ilość produktów przekazanych do danego momentu w ramach okresu przydziału.

1 Zapisać rekord.

Jeśli w chwili naciśnięcia przycisku "Zapisz" spełnione są wszystkie poniższe warunki, aplikacja Oracle CRM On Demand generuje transakcję wydatku z pozycją linii dot. każdej przekazanej próbki w ramach danej wizyty i przesyła transakcję wydatku w celu zaktualizowania magazynu próbek. W przypadku zakończenia transakcji wydatku powodzeniem aplikacja Oracle CRM On Demand zmienia status wizyty na "Przesłane".

- Wszystkie próbki istnieją w magazynie próbek przez okres wyznaczony przez datę i godzinę wizyty.
- Okres, przez który próbki są rejestrowane, jest okresem niezgodnym. Jeśli jest to okres zgodny, wyświetlany jest komunikat o błędzie.
- Dla przekazanych próbek śledzonych według numerów partii jest określany prawidłowy numer partii.
- Wprowadzona ilość nie przekracza maksymalnej dozwolonej do przekazania ilości dla jednej wizyty.
- Po wprowadzeniu ilości nie zostaje przekroczona maksymalna dozwolona dla wizyty ilość do przekazania w okresie przydziału.

2 Powtórzyć kroki 1-3, aby dodać więcej pozycji linii przekazanych próbek do rekordu wizyty.

- 3 Po zakończeniu dodawania, nacisnąć przycisk "Prześlij", aby przesłać informacje o szczegółach wizyty do przetwarzania.

Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Przesyłanie informacji o szczegółach wizyty do śledzenia magazynu](#).

Wiązanie informacji o materiałach promocyjnych z wizytami

Informacje dot. materiałów promocyjnych można powiązać z wizytą w jeden z poniższych sposobów:

- Dodając informacje dot. materiałów promocyjnych do wizyty nadrzędnej
- Dodając uczestników do wizyty nadrzędnej, a następnie dodając informacje dot. materiałów promocyjnych do każdego z osobnych rekordów uczestnika

Uczestników dodaje się do nadrzędnej wizyty u podmiotu, by umożliwić śledzenie informacji dot. szczegółów produktów, przekazanych próbek, zleceń dot. próbek oraz materiałów informacyjnych dla każdej osoby, która uczestniczyła w spotkaniu.

W poniższej procedurze przedstawiono, jak połączyć materiały promocyjne, edukacyjne i inne materiały marketingowe z rekordem wizyty.

Przed rozpoczęciem. Aby można było przekazać materiały promocyjne podczas wizyty handlowej, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Włączanie podstawowych przykładowych operacji".

Jak połączyć materiały promocyjne, edukacyjne i inne materiały marketingowe z rekordem wizyty?

- 1 Na stronie szczegółów wizyty lub szczegółów uczestnika przejść do sekcji "Dostępne przekazywane materiały promocyjne" lub "Materiały promocyjne".

Aby uzyskać dostęp do strony szczegółów uczestnika, należy przejść do sekcji "Uczestnicy" na stronie szczegółów wizyty i otworzyć poszukiwany rekord uczestnika.

UWAGA: Jeśli żądana sekcja nie jest widoczna na stronie, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać tę sekcję do układu strony. Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, należy skontaktować się z administratorem firmy.

- a W sekcji "Materiały promocyjne dostępne do przekazania" wprowadzić wymagane informacje w polu "Ilość".

Na liście materiałów dostępnych do powiązania z rekordem wizyty będą widoczne wyłącznie produkty o typie kategorii "Przekazane materiały promocyjne", które zostały umieszczone w magazynie przedstawiciela handlowego i znajdują się w tym magazynie.

- b W sekcji "Materiały promocyjne" nacisnąć przycisk "Nowe" i wprowadzić wymagane informacje na stronie "Materiały promocyjne przekazywane podczas wizyt - edycja".

UWAGA: Pola dotyczące materiałów promocyjnych są kopiowane do nowego rekordu, gdy nowy rekord wizyty jest tworzony z szablonu Smart Call.

Pole	Opis
Przekazane pozycje promocyjne - informacje kluczowe	
Produkt	(Wymagane) Nazwa materiału promocyjnego (np. pióro, piłka golfowa) lub edukacyjnego (np.

Pole	Opis
	<p>oficjalny dokument lub podręcznik) przekazanego osobie kontaktowej. Do wybierania pozycji służy selektor wyszukiwania. Informacje o konfigurowaniu produktów można znaleźć pod hasłem Konfigurowanie produktów firmy i Pola produktu (na stronie 580).</p> <p>UWAGA: Tylko produkty o typie kategorii "Przekazane próbki", "Przekazywane materiały promocyjne" i "Szczegóły produktu", które spełniają poniższe warunki, można połączyć z rekordem wizyty:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Produkty zostały przydzielone przedstawicielowi handlowemu. ■ W przypadku próbek i materiałów promocyjnych, produkty znajdują się w magazynie przedstawiciela handlowego. ■ Produkty są aktywne w bieżącym dniu wizyty.
Kategoria produktu	<p>(Tylko do odczytu) Kategoria produktu zdefiniowana przez administratora. Przykładowe kategorie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Przekazane próbki ■ Przekazywane materiały promocyjne ■ Szczegóły produktów
Data wizyty	(Tylko do odczytu) Data wizyty u klienta.
Ilość	<p>Liczba pozycji promocyjnych lub edukacyjnych przekazanych osobie kontaktowej. Musi być liczbą od 1 do 9998. W przypadku próby wykonania jednej z poniższych czynności zostanie wyświetlony komunikat ostrzegawczy:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Wprowadzenie wartości przekraczającej wartość w polu "Maks. na wizytę". ■ Wprowadzenie wartości przekraczającej maksymalną ilość (lub przekraczającej 90% tej ilości) produktów, które mogą zostać przekazane osobie kontaktowej w ramach okresu przydziału.
Maks. na przydział	(Tylko do odczytu) Maksymalna ilość materiałów promocyjnych dozwolona do przekazania w ramach okresu przydziału.
Maks. na wizytę	(Tylko do odczytu) Maksymalna ilość materiałów promocyjnych dozwolona do przekazania podczas wizyty.
Obliczona suma ilości przydziału	(Tylko do odczytu) Łączna ilość materiałów promocyjnych przekazanych do danego momentu w ramach okresu przydziału.

1 Zapisać rekord.

Jeśli w chwili naciśnięcia przycisku "Zapisz" spełnione są wszystkie poniższe warunki, aplikacja Oracle CRM On Demand generuje transakcję wydatku z pozycją linii dot. każdego materiału promocyjnego przekazanego w ramach danej wizyty i przesyła transakcję wydatku w celu zaktualizowania magazynu próbek. W przypadku zakończenia transakcji wydatku powodzeniem aplikacja Oracle CRM On Demand zmienia status wizyty na "Przesłane".

- Wszystkie przykładowe materiały promocyjne istnieją w magazynie próbek przez okres oznaczony przez datę i godzinę wizyty.

- Okres, przez który przykładowe materiały promocyjne są rejestrowane, jest okresem nieuzgodnionym. Jeśli jest to okres uzgodniony, wyświetlany jest komunikat o błędzie.
 - Dla przekazanych przykładowych materiałów promocyjnych śledzonych według numerów partii jest określany prawidłowy numer partii.
 - Wprowadzona ilość nie przekracza maksymalnej dozwolonej do przekazania ilości dla jednej wizyty.
 - Po wprowadzeniu ilości nie zostaje przekroczona maksymalna ilość dozwolona do przekazania w okresie przydziału.
- 2 Powtórzyć kroki 1-3, aby dodać więcej pozycji linii materiałów promocyjnych do rekordu wizyty.
- 3 Po zakończeniu dodawania, nacisnąć przycisk "Prześlij", aby przesłać informacje o szczegółach wizyty do przetwarzania.
- Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Przesyłanie informacji o szczegółach wizyty do śledzenia magazynu](#).

Wiązanie informacji o zleceniach dot. próbek z wizytami

Informacje o zleceniach dot. próbek można powiązać z wizytą w jeden z poniższych sposobów:

- Dodając informacje o zleceniach dot. próbek do wizyty nadrzędnej
- Dodając uczestników do wizyty nadrzędnej, a następnie dodając informacje o zleceniach dot. próbek do każdego z osobnych rekordów uczestnika

Uczestników dodaje się do nadrzędnej wizyty u podmiotu, by umożliwić śledzenie informacji dot. szczegółów produktów, przekazanych próbek, zleceń dot. próbek oraz materiałów informacyjnych dla każdej osoby, która uczestniczyła w spotkaniu.

UWAGA: Można także użyć stron zamówienia, aby utworzyć i zaktualizować pozycje zamówienia dot. produktów. Jeżeli strona szczegółów zamówienia zostanie dostosowana przez dodanie nowego pola, nowe pole będzie dostępne na stronie zlecenia dot. próbek. Więcej informacji dot. pozycji zamówienia można znaleźć pod hasłem [Tworzenia pozycji zamówienia dot. produktów](#) (zob. "[Tworzenie pozycji zamówienia powiązanej z produktami](#)" na stronie 616).

W poniższej procedurze przedstawiono, jak powiązać informacje o zleceniu dot. próbek z rekordem wizyty.

Przed rozpoczęciem. Aby można było złożyć zlecenie dot. próbek podczas wizyty handlowej, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Włączanie podstawowych przykładowych operacji".

Aby powiązać informacje o zleceniu dot. próbek z rekordem wizyty

- 1 Na stronie szczegółów wizyty lub szczegółów uczestnika, w sekcji "Zlecenie dot. próbek" nacisnąć przycisk "Nowe".

Aby uzyskać dostęp do strony szczegółów uczestnika, należy przejść do sekcji "Uczestnicy" na stronie szczegółów wizyty i otworzyć poszukiwany rekord uczestnika.

UWAGA: Jeśli żądana sekcja nie jest widoczna na stronie, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać tę sekcję do układu strony. Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, należy skontaktować się z administratorem firmy.

- 2 Na stronie "Zlecenie dot. próbek - edycja" wprowadzić wymagane informacje o zleceniu dot. próbek. Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Produkt	<p>(Wymagane) Nazwa produktu. Należy zaznaczyć pole wyboru obok każdego produktu, dla którego ma być złożone zlecenie. Informacje o konfigurowaniu produktów można znaleźć pod hasłem Konfigurowanie produktów firmy i Pola produktu (na stronie 580).</p> <p>UWAGA: Tylko produkty o typie kategorii "Przekazane próbki", "Przekazywane materiały promocyjne" i "Szczegóły produktu", które spełniają poniższe warunki, można połączyć z rekordem wizyty:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Produkty zostały przydzielone przedstawicielowi handlowemu. ■ W przypadku próbek i materiałów promocyjnych, produkty znajdują się w magazynie przedstawiciela handlowego. ■ Produkty są aktywne w bieżącym dniu wizyty.
Kategoria produktu	(Tylko widok) Kategoria produktu zgodnie z tym, co zostało zdefiniowane przez administratora produktu w firmie. Na przykład może to być jedna z następujących pozycji: "Przekazane próbki", "Przekazane pozycje promocyjne", "Szczegóły produktów".
Ilość	Liczba żądanych próbek. Musi być liczbą od 1 do 9998.

- 1 Zapisać rekord.
 - 2 Należy powtórzyć kroki od 1 do 4, aby dodać więcej linii żądań próbek do rekordu wizyty.
 - 3 Po zakończeniu dodawania, nacisnąć przycisk "Prześlij", aby przesłać informacje o szczegółach wizyty do przetwarzania.
- Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Przesyłanie informacji o szczegółach wizyty do śledzenia magazynu](#).

Zapisywanie informacji ze strony "Wizyta - informacje szczegółowe" w formie szablonu

W poniższej procedurze przedstawiono, jak zapisać informacje ze strony "Wizyta - informacje szczegółowe" w formie szablonu.

Aby zapisać informacje ze strony "Wizyta - informacje szczegółowe" w formie szablonu

- Na stronie szczegółów wizyty nacisnąć odpowiedni przycisk:
 - **Zapisz jako prywatny szablon Smart Call.** Aby szablon pozostawał tylko do użytku bieżącego użytkownika.
 - **Zapisz jako publiczny szablon Smart Call.** Aby szablon został dodany do listy szablonów, z których mogą korzystać inni użytkownicy.

UWAGA: Każde naciśnięcie tego przycisku powoduje zapisanie rekordu jako osobnego szablonu Smart Call. Aplikacja Oracle CRM On Demand pozostanie otwarta na tej stronie.

Przesyłanie informacji ze strony "Wizyta - informacje szczegółowe" na potrzeby śledzenia magazynu

W poniższej procedurze przedstawiono, jak przesłać szczegóły wizyty na potrzeby śledzenia magazynu.

Jak przesłać informacje ze strony "Szczegóły wizyty" na potrzeby śledzenia magazynu?

- Po wprowadzeniu i zapisaniu wszystkich informacji na stronie "Szczegóły wizyty", należy nacisnąć przycisk "Prześlij", aby przesłać szczegółowe informacje o wizycie w celu przetwarzania.

Po naciśnięciu przycisku "Prześlij", utworzona zostanie transakcja dotycząca wydatku z zapisem przekazanych próbek i pozycji promocyjnych, a następnie:

- Status wizyty u podmiotu zostanie zmieniony na "Przesłane".
- Liczba próbek w magazynie dla przedstawicieli handlowych zostanie pomniejszona odpowiednio o liczbę przekazanych pozycji promocyjnych i próbek, określoną dla wizyty.

UWAGA: Zamówienia próbek nie mają wpływu na magazyn próbek.

- Zamówienia próbek zostaną przesłane.
- Wizyta u podmiotu zostanie zamknięta.
- Można tylko wyświetlić szczegóły wizyty u podmiotu.

Podpisy elektroniczne — informacje podstawowe

Aplikacja Oracle CRM On Demand może bezpiecznie przechowywać w formacie graficznym dane podpisów dotyczących przekazywanych próbek. Obrazy podpisów są przechowywane w aplikacji Oracle CRM On Demand za pomocą standardowych formatów graficznych. Obraz podpisu to seria współrzędnych x i y bądź ciągów tekstowych, które można przechowywać w bazie danych aplikacji Oracle CRM On Demand.

Każde działanie w ramach wizyty handlowej dotyczące próbek przekazywanych w jej trakcie musi być powiązane z obrazem podpisu. Przedstawiciel handlowy, który przekazuje próbki, jest odpowiedzialny za uzyskanie podpisu elektronicznego od osoby (lub firmy), która otrzymuje próbki. Podpis może być uzyskany na papierze lub za pomocą zewnętrznej aplikacji (takiej jak urządzenie przenośne), a następnie wysłany do aplikacji Oracle CRM On Demand za pośrednictwem interfejsu usług internetowych. Przedstawiciel handlowy musi pobrać podpis podczas przekazywania próbek. Próbki nie mogą być dostarczone bez uzyskania autoryzowanego podpisu.

Na stronie "Szczegóły podpisu" administratorzy i upoważnieni użytkownicy mogą przeglądać obrazy podpisów dotyczących próbek, ale nie mogą ich tworzyć, aktualizować ani kasować. Wyświetlane są cztery ostatnio pobrane podpisy dotyczące przekazanych próbek. Administratorzy próbek muszą w regularnych odstępach kontrolować obrazy podpisów na stronie "Szczegóły podpisu", aby sprawdzać, czy podpisy pobierane od danej osoby kontaktowej są zgodne.

UWAGA: Dostęp do obrazu podpisu dotyczącego próbki jest ograniczony w taki sposób, aby tylko użytkownicy o określonych rolach mogli uzyskać dostęp do podpisów i przeglądać ich obrazy. Tylko role z upoważnieniem do otrzymywania próbek i z przypisanym uprawnieniem "Podstawowe operacje na próbkach" mogą mieć dostęp do obrazów podpisów i możliwość ich wyświetlania.

Sprawdzanie podpisów elektronicznych

Aby sprawdzić podpis powiązany z działaniem dotyczącym wizyty związanej z przekazaniem próbek, należy postępować zgodnie z poniższą procedurą. Procedura ta zakłada, że typ rekordu podpisu wyświetlany jest na stronie "Szczegóły wizyty" jako pozycja powiązana. Więcej informacji na temat wyświetlania informacji o powiązanych pozycjach znajduje się pod hasłem Dostosowywanie układów powiązanych elementów.

Dostęp do rzeczywistego obrazu podpisu dotyczącego próbki jest ograniczony w taki sposób, aby tylko użytkownicy o określonych rolach mogli uzyskać dostęp do podpisów i przeglądać ich obrazy. Tylko role z upoważnieniem do otrzymywania próbek mogą mieć dostęp do obrazów podpisów i możliwość ich wyświetlania. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Nadawanie osobom kontaktowym uprawnień do otrzymywania próbek.

Więcej informacji na temat podpisów znajduje się pod hasłem [Podpisy elektroniczne — informacje podstawowe](#) (na stronie 568).

Przed rozpoczęciem. Aby można było sprawdzać podpisy elektroniczne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach" i użytkownik musi być upoważniony do otrzymywania próbek.

Jak sprawdzić podpisy dotyczące próbek


- 1 Na stronie startowej "Osoby kontaktowe" otworzyć wybraną osobę kontaktową.
- 2 Na stronie "Szczegóły osoby kontaktowej" w sekcji "Wizyty" przejść do szczegółów pola "Temat" w celu otwarcia wybranego rekordu działania związanego z wizytą.
- 3 Na stronie "Szczegóły wizyty" w sekcji "Podpis" przejść do szczegółów pola "Tytuł", aby otworzyć rekord podpisu dotyczącego próbek, który użytkownik chce obejrzeć.

UWAGA: Użytkownik nie może edytować istniejącego rekordu podpisu ani tworzyć nowego rekordu.

- 4 Na stronie szczegółów podpisu można wykonać następujące czynności:
 - Przejrzeć szczegóły podpisu.
 - Edytować rekord podpisu, dołączając lub usuwając plik z rekordu. Więcej informacji można znaleźć w polu "Załącznik" w następnej tabeli.
 - Pobrać i wyświetlić każdy załączony plik, który został powiązany z rekordem podpisu. Więcej informacji można znaleźć w polu "Załącznik" w następnej tabeli.

Poniższa tabela zawiera informacje dotyczące niektórych pól na stronie szczegółów podpisu.

Pole	Opis
Nagłówek podpisu	<p>W polu "Nagłówek podpisu" wyświetlane są następujące informacje:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Nazwisko osoby kontaktowej. Nazwisko odbiorcy próbek. ■ Imię osoby kontaktowej. Imię odbiorcy próbek. ■ Data podpisu. Data przekazania próbek i data przechwycenia autoryzowanego podpisu. ■ Adres. Adres odbiorcy, który otrzymuje próbki. ■ Imię i nazwisko przedstawiciela handl. Imię i nazwisko przedstawiciela

Pole	Opis
	handlowego, który przekazał próbki.
Tekst oświadczenia	W polu "Tekst oświadczenia" wyświetlany jest tekst oświadczenia dotyczącego przekazanych próbek. Użytkownik nie ma dostępu do tego tekstu ani nie może go edytować.
Kontrola podpisu	<p>Należy nacisnąć ten przycisk, aby uzyskać dostęp do obrazu podpisu, w którym są wyświetlane następujące informacje:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Systemowy ID podpisu dotyczącego próbki. Unikalny identyfikator powiązany z podpisem dotyczącym próbki. ■ ID działania. Unikalny identyfikator rekordu działania dotyczącego wizyty, z którym powiązany jest podpis dotyczący próbki. ■ Data wizyty. Data przekazania próbek i data przechwycenia autoryzowanego podpisu. ■ Tekst oświadczenia. Tekst oświadczenia dotyczącego przekazanych próbek. <p>UWAGA: Aby można było otwierać i wyświetlać podpisy przechwycone przy przekazywaniu próbek, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podpis". Jeśli użytkownik nie ma tego uprawnienia, wtedy przycisk "Kontrola podpisów" jest nieaktywny.</p>
Załącznik	<p>Jeśli na stronie wyświetlone jest to pole, możliwe jest dołączanie plików do rekordu transakcji dotyczącej próbki. Początkowo w polu tym na stronie edycji rekordu wyświetlana jest ikona spinacza:</p>  <p>Do rekordu przykładowej transakcji można dołączać pliki, klikając ikonę spinacza na stronie edycji rekordu, a następnie wybierając plik do załadowania.</p> <p>Po załadowaniu pliku i zapisaniu rekordu w polu "Załącznik" na stronie szczegółów rekordu wyświetlana jest nazwa i wielkość pliku załącznika. Na stronie edycji rekordu w polu tym również wyświetlana jest ikona spinacza oraz ikona "X", która służy do usuwania pliku. Informacje na temat dołączania plików do rekordów z użyciem pola "Załącznik" oraz informacje o ograniczeniach dotyczących wielkości i typów plików znajdują się pod hasłem Dołączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załącznika (zob. "Dołączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załączników" na stronie</p>

Pole	Opis
	118).

Powiązania między transakcjami dotyczącymi próbek i magazynem próbek — informacje podstawowe

Poniższa tabela przedstawia powiązania między transakcjami dotyczącymi próbek, typami transakcji i wpływem na magazyn próbek w odniesieniu do przedstawicieli handlowych.

UWAGA: "Transfer wychodzący" i "Korekta stanu magazynowego" (próbki utracone i odnalezione) należą do transakcji generowanych przez użytkownika. Aplikacja Oracle CRM On Demand generuje transakcje typu "Wydatek" i "Transfer przychodzący".

Rekord transakcji dotyczącej próbki	Opis	Typ transakcji	Wpływ na magazyn
Transakcja dotycząca wydatku	Transakcje, podczas których przedstawiciel handlowy przesyła lub przekazuje próbki. Aplikacja Oracle CRM On Demand automatycznie generuje transakcje dotyczące wydatków przy przekazywaniu próbek przez przedstawicieli handlowych podczas wizyt handlowych. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Wyświetlanie transakcji dotyczących wydatków (zob. "Wyświetlanie transakcji rozchodowych" na stronie 554).	Wydatek	Transakcje dotyczące "Wydatek" są odejmowane od magazynu próbek przedstawiciela handlowego.
Transakcja odbioru	Transakcje, podczas których przedstawiciel handlowy otrzymuje próbki. Odbiór próbek musi zostać potwierdzony przez użytkownika. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Potwierdzanie odbioru magazynu próbek (zob. "Potwierdzanie przyjęcia magazynu próbek" na stronie 538).	Transfer przychodzący	Transakcje dotyczące "Transfer przychodzący" są dodawane do magazynu próbek przedstawiciela handlowego.
Transakcja wysłania	Transakcje, podczas których przedstawiciel handlowy przesyła próbki do innego użytkownika lub zwraca nieużywane próbki do centrali. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Tworzenie transferu próbek (na stronie 549).	Transfer wychodzący (lub zwrot)	Transakcje dotyczące "Transfer wychodzący" są odejmowane od magazynu próbek przedstawiciela handlowego.
Transakcja korekty	Transakcje tworzone przez przedstawiciela handlowego w celu uzgodnienia rozbieżności między fizyczną ilością próbek i rekordami w aplikacji Oracle CRM On Demand. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Dostosowanie transakcji dotyczących próbek (zob. "Korygowanie transakcji dotyczących próbek" na stronie 554).	Korekta stanu magazynowego	Transakcje dotyczące "Korekta stanu magazynowego" są dodawane lub odejmowane od magazynu próbek przedstawiciela handlowego. Przykłada się do nich znak plus (+) lub minus (-).

Rekord transakcji dotyczącej próbki	Opis	Typ transakcji	Wpływ na magazyn
	próbek " na stronie 552).		ustawioną przyczyną "Znalezienie" są do próbek przedstawiciela w tym przypadku wartość pozycji transakcji jest liczba dodatnia.
Transakcja utraty	Transakcje tworzone przez przedstawiciela handlowego w celu zapisania próbek, które zostały utracone. Transakcje utraty próbek są przesyłane jako korekty. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Tworzenie utraconych i znalezionych transakcji dotyczących próbek (zob. "Tworzenie transakcji dotyczących utraconych i znalezionych próbek" na stronie 554).	Korekta stanu magazynowego, z przyczyną utraty	Transakcje dotyczące "Korekta stanu magazynowego" są odejmowane od przedstawiciela handlowego w tym przypadku wartość transakcji jest traktowana jako ujemna.

Monitorowanie działań dotyczących próbek

Administrator próbek jest odpowiedzialny za stan zapasów próbek firmy oraz za zapewnienie, że stan ten jest zgodny z odpowiednimi przepisami regulującymi i zarządzeniami.

Przed rozpoczęciem. Aby można było monitorować działania związane z próbkami, do roli użytkownika muszą być przypisane obowiązki administratora i musi ona zawierać następujące uprawnienia:

- Uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach"
- Uprawnienie "Umożliwienie korekty próbek"

Aby monitorować działania związane z próbkami, kliknąć na liście, która ma być monitorowana, znajdującej się na stronie startowej "Transakcja próbki" w sekcji "Lista transakcji próbek". W poniższej tabeli opisano przeznaczenie każdej z list.

Lista transakcji dotyczących próbek	Filtry
Transakcje dotyczące wydatku	Wyświetlanie wszystkich próbek, które zostały przesłane i dostarczone. Monitorowanie tej listy pozwala administratorowi próbek na przeglądanie wszystkich dostarczonych próbek.
Wysłane transakcje	Wyświetlanie wszystkich próbek, które zostały przesłane i przekazane. Monitorowanie tej listy pozwala administratorowi próbek na przeglądanie wszystkich zwróconych próbek i wysyłek przekazywanych między użytkownikami końcowymi.

Lista transakcji dotyczących próbek	Filtry
Odebrane transakcje	Wyświetlanie wszystkich próbek, które zostały przesłane i przyjęte. Monitorowanie tej listy pozwala administratorowi próbek na przeglądanie przyjętych wysyłek przesyłanych między użytkownikami końcowymi.
Transakcje korekty	Wyświetlanie wszystkich przesłanych transakcji korekty. Monitorowanie tej listy pozwala administratorowi próbek na przeglądanie wszystkich typów transakcji korekty przesłanych przez użytkowników końcowych i administratorów próbek w celu uzgodnienia rozbieżności między inwentaryzacją a rekordami w aplikacji Oracle CRM On Demand.
Utracone transakcje	Wyświetlanie wszystkich utraconych próbek, które zostały przesłane w ramach korekty. Monitorowanie tej listy pozwala administratorowi na przeglądanie próbek, które zostały utracone.

Informacje o wyświetlaniu i tworzeniu tych list można znaleźć pod hasłami [Praca z listami](#) (na stronie 83) i [Tworzenie i ulepszanie list](#) (zob. "[Tworzenie i uszczegóławianie list](#)" na stronie 89).

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa".

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Pola transakcji dotyczącej próbki

Strona "Transakcja dotycząca próbki - edycja" umożliwia dodanie transakcji dotyczącej próbki lub aktualizację szczegółów istniejącej transakcji dotyczącej próbki o statusie "W toku". Na stronie "Transakcja dotycząca próbki - edycja" jest wyświetlony kompletny zestaw pól transakcji dotyczącej próbki.


WSKAZÓWKA: Informacje o transakcjach dotyczących próbek można także edytować na stronach "Lista transakcji dotyczących próbek" i "Szczegóły transakcji dotyczącej próbki". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W poniższej tabeli podano dodatkowe informacje o niektórych polach transakcji dotyczącej próbki. W zależności od typu otwartej transakcji dotyczącej próbki ("Transfer przychodzący", "Transfer wychodzący", "Korekta magazynowa", "Rozchód", "Próbki utracone") żadne z tych pól może nie mieć zastosowania.

Pole	Opis
Transakcje - informacje kluczowe	
Nazwa	Unikatowy identyfikator transakcji dotyczącej próbki (jest generowany przez system).
Data	<p>Data transakcji dotyczącej próbki.</p> <p>Po wprowadzeniu daty mieszczącej się w aktywnym okresie magazynowym pola "Okres magazynowy: Data początkowa" i "Okres magazynowy: Data końcowa" są wypełniane automatycznie. Jeśli data nie mieści się w żadnym istniejącym okresie magazynowym lub jest późniejsza niż bieżąca data systemowa, wyświetlany jest komunikat o błędzie.</p> <p>Transakcji dotyczących próbek nie można tworzyć dla okresów uzgodnionych. Po wprowadzeniu daty mieszczącej się w okresie uzgodnionym lub nieaktywnym jest wyświetlany komunikat o błędzie.</p>
Typ	<p>Typem transakcji dotyczącej próbki może być jeden z następujących:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Transfer wychodzący ■ Korekta stanu magazynowego ■ Próbki utracone ■ Zlecenie dotyczące próbek ■ Wydatek ■ Transfer przychodzący <p>"Transfer wychodzący", "Korekta stanu magazynowego", "Próbki utracone" i "Zlecenie dotyczące próbek" należą do transakcji generowanych przez użytkownika; "Wydatek" i "Transfer przychodzący" należą do transakcji generowanych przez system.</p> <p>UWAGA: Bezwzględnie nie można dostosowywać ani zmieniać kolejności na liście wyboru typu odnoszącej się do konfiguracji pól transakcji dotyczących próbek, ponieważ może to mieć wpływ na funkcję kaskadowej listy wyboru.</p>
Status	<p>Statusem transakcji dotyczącej próbki może być jeden z następujących:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ W toku ■ Przesłane ■ Przetworzono z niezgodnościami ■ W tranzycie ■ Przetworzono ■ Skorygowano

Pole	Opis
Oczekiwana data dostarczenia	Data odpowiadająca terminowi dostarczenia próbki.
Numer śledzenia	Unikatowy numer, dzięki któremu użytkownik i klient mogą śledzić dostawę próbki.
Liczba wysłanych paczek	Liczba paczek uwzględnionych w próbce.
Transfer do	Osoba, na którą zarejestrowana jest transakcja transferu wychodzącego. Ta osoba otrzymuje próbkę i musi potwierdzić jej odbiór. Jest to pole wymagane podczas tworzenia transakcji transferu wychodzącego.
Transfer od	Osoba przekazująca próbki (czyli osoba tworząca transakcję "Transfer wychodzący").
Okres magazynowy: Data początkowa	Data początkowa okresu magazynowego powiązanego z transakcją dotyczącą próbki. Jest to pole tylko do odczytu, wypełniane automatycznie tylko wtedy, gdy data wprowadzona w polu "Data" mieści się w aktywnym okresie magazynowym. Okres magazynowy ogranicza produkty i numery serii próbek dostępne do wyboru podczas dodawania pozycji linii "Pozycja transakcji". Zapewnia również, że dla wybranego okresu magazynowego dostępne są wyłącznie prawidłowe produkty i numery partii próbek.
Okres magazynowy: Data końcowa	Data końcowa okresu magazynowego powiązanego z transakcją dotyczącą próbki. Jest to pole tylko do odczytu, wypełniane automatycznie tylko wtedy, gdy data wprowadzona w polu "Data" mieści się w nieaktywnym okresie magazynowym. Okres magazynowy ogranicza produkty i numery serii próbek dostępne do wyboru podczas dodawania pozycji linii "Pozycja transakcji". Zapewnia również, że dla wybranego okresu magazynowego dostępne są wyłącznie prawidłowe produkty i numery partii próbek.
Przyczyna korekty	Przyczyna utworzenia lub korekty transakcji dotyczącej próbki. Kody przyczyn obejmują następujące pozycje: <ul style="list-style-type: none"> ■ Utrata ■ Znalezienie ■ Kradzież ■ Błąd ludzki ■ Spis wstępny ■ Zlecenie
Komentarz	W tym polu użytkownik może wprowadzić dodatkowe informacje o transakcji dotyczącej próbki.

Pole	Opis
Załącznik	<p>Jeśli na stronie dostępne jest to pole, możliwe jest dołączanie plików do rekordu przykładowej transakcji. Początkowo w polu tym na stronie edycji rekordu wyświetlana jest ikona spinacza:</p>  <p>Do rekordu przykładowej transakcji można dołączać pliki, klikając ikonę spinacza na stronie edycji rekordu, a następnie wybierając plik do załadowania.</p> <p>Po załadowaniu pliku i zapisaniu rekordu w polu "Załącznik" na stronie szczegółów rekordu wyświetlana jest nazwa i wielkość pliku załącznika. Na stronie edycji rekordu w polu tym również wyświetlana jest ikona spinacza oraz ikona "X", która służy do usuwania pliku.</p> <p>Do każdego rekordu przykładowej transakcji można dołączyć tylko jeden plik.</p> <p>Instrukcje na temat dołączania plików do rekordów z użyciem pola "Załącznik" oraz informacje o ograniczeniach dotyczących wielkości i typów plików znajdują się pod hasłem Dołączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załącznika (zob. "Dołączanie plików do rekordów za pośrednictwem pól załączników" na stronie 118).</p>

Osoba kontaktowa - informacje kluczowe

UWAGA: Ta informacja tylko do odczytu jest wypełniana wyłącznie w odniesieniu do transakcji dotyczących wydatków. Aplikacja Oracle CRM On Demand generuje je automatycznie przy przekazywaniu i wydawaniu próbek przez przedstawicieli handlowych podczas wizyt handlowych. Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Przekazywanie próbek podczas wizyty handlowej](#) (zob. "[Zostawianie próbek podczas wizyty handlowej](#)" na stronie 556) i [Wyświetlanie transakcji dotyczących wydatków](#) (zob. "[Wyświetlanie transakcji rozchodowych](#)" na stronie 554).

Osoba kontaktowa	Imię i nazwisko lekarza lub osoby kontaktowej w szpitalu, na rzecz których dokonano rozchodu.
Imię osoby kontaktowej	Imię osoby kontaktowej, na rzecz której dokonano rozchodu.
Nazwisko osoby kontaktowej	Nazwisko osoby kontaktowej, na rzecz której dokonano rozchodu.
Typ osoby kontaktowej	Typ osoby kontaktowej.
Osoba kontaktowa - podmiot	Podmiot powiązany z daną osobą kontaktową.
Osoba kontaktowa - adres e-mail	Adres e-mail danej osoby kontaktowej.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje o transakcjach dotyczących próbki są zawarte w następujących tematach:

- [Transakcje dotyczące próbek](#) (na stronie 544)
- [Praca ze stroną startową "Transakcja dotycząca próbki"](#) (na stronie 545)
- [Zarządzanie transakcjami dotyczącymi próbek](#) (na stronie 548)

Pozycje transakcji

Strona "Pozycje transakcji" umożliwia tworzenie, aktualizację i śledzenie pozycji transakcji.

W *pozycji transakcji* rejestrowane są szczegóły próbek lub pozycji promocyjnych powiązanych z transakcją dotyczącą próbki. Dla każdej transakcji dotyczącej próbki musi istnieć co najmniej jedna pozycja linii pozycji transakcji. Informacja ta jest wykorzystywana do obliczania bieżącej ilości zapasów dla przedstawicieli handlowych. Transakcje dotyczące próbek wykorzystywane są w procesie uzgodnień w celu rozliczenia się z wszystkich próbek i pozycji promocyjnych przydzielonych danemu przedstawicielowi handlowemu.

Zarządzanie pozycjami transakcji

Szczegółowe procedury opisujące zarządzanie pozycjami transakcji znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Modyfikowanie próbki w pozycji transakcji](#) (na stronie 578)
- [Modyfikowanie partii próbek w pozycji transakcji](#) (na stronie 578)
- [Dodawanie pozycji transakcji do transakcji dotyczących próbek](#) (na stronie 555)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

- [Pozycje transakcji](#) (na stronie 577)
- [Pola pozycji transakcji](#) (na stronie 579)
- [Pola produktu](#) (na stronie 580)

Modyfikowanie próbki w pozycji transakcji

Modyfikacji próbki w pozycji transakcji można dokonać na stronie "Produkt - edycja". Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla produktu.

Przed rozpoczęciem. Aby można było modyfikować próbki w pozycji transakcji, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak zmodyfikować próbkę w pozycji transakcji

- 1 Na stronie "Lista transakcji dotyczących próbek" drążyć w dół pole "Nazwa", aby otworzyć żądany rekord transakcji.
UWAGA: Otwierany rekord transakcji musi mieć status "W toku". Transakcje o statusie "Przesłane" nie mogą być modyfikowane.
- 2 Na stronie "Szczegóły transakcji dotyczącej próbek" przejść do pozycji linii pozycji transakcji, która ma zostać zmodyfikowana.
- 3 W polu "Próbka" pozycji linii pozycji transakcji kliknąć na ikonie wyszukiwania i wybrać, w razie potrzeby, różne próbki, które mają zostać powiązane z pozycją linii pozycji transakcji.
- 4 W polu "Próbka" pozycji linii pozycji transakcji kliknąć na nazwie próbki. Na stronie "Szczegóły produktu" nacisnąć przycisk "Edytuj", a następnie zmodyfikować pola zgodnie z potrzebami.

Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Pola produktu](#) (na stronie 580).

Modyfikowanie partii próbek w pozycji transakcji

Strona "Partia próbek - edycja" umożliwia modyfikowanie partii próbek w pozycji transakcji. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla partii próbek.

Przed rozpoczęciem. Aby można było modyfikować partie próbek w pozycji transakcji, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak zmodyfikować partię próbek w pozycji transakcji

- 1 Na stronie "Lista transakcji dotyczących próbek" drążyć w dół pole "Nazwa", aby otworzyć żądany rekord transakcji.
UWAGA: Otwierany rekord transakcji musi mieć status "W toku". Transakcje o statusie "Przesłane" nie mogą być modyfikowane.
- 2 Na stronie "Szczegóły transakcji dotyczącej próbek" przejść do pozycji linii pozycji transakcji, która ma zostać zmodyfikowana.
- 3 W razie potrzeby w polu "Nr partii" pozycji linii pozycji transakcji kliknąć na ikonie wyszukiwania, aby wybrać inną partię próbek do powiązania z pozycją linii pozycji transakcji.
UWAGA: Dostępne do wyboru są wyłącznie partie próbek śledzone według numeru partii w magazynie (czyli partie próbek, dla których zaznaczone jest pole wyboru "Magazyn wg partii").

- 4 W polu "Nr partii" pozycji linii pozycji transakcji kliknąć na nazwie partii próbek. Na stronie "Szczegóły partii próbek" nacisnąć przycisk "Edytuj", a następnie odpowiednio zmodyfikować pola partii próbek (informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Pola partii próbek](#) (na stronie 589)).

Pola pozycji transakcji

Strona "Pozycja transakcji - edycja" umożliwia dodanie pozycji transakcji lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej pozycji transakcji.

WSKAZÓWKA: Pozycje transakcji można także edytować na stronie "Szczegóły pozycji transakcji". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów znajduje się pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Poniższa tabela zawiera informacje dotyczące niektórych pól pozycji transakcji.

Pole	Opis
Numer linii	Unikatowy numer przypisywany ręcznie do każdej pozycji.
Próbka	Nazwa próbki lub pozycji promocyjnej.
Nr partii	Unikatowy numer lub nazwa przypisana do próbki na potrzeby śledzenia. Próbka może być śledzona według numeru partii. To pole jest opcjonalne. UWAGA: Podczas dodawania lub aktualizowania pozycji transakcji należy kliknąć na ikonie wyszukiwania, aby wybrać partię próbek. Wybrać można tylko partie próbek śledzone według numeru partii w magazynie (czyli partie próbek, dla których zaznaczone jest pole wyboru "Magazyn wg partii"). Więcej informacji o partiach próbek znajduje się pod hasłami Partie próbek (na stronie 586) i Pola partii próbek (na stronie 589).
Ilość	Liczba próbek. To pole jest wymagane. UWAGA: Jeśli wartość pola jest mniejsza od ilości początkowej magazynu próbek przekazanego z centrali, należy użyć znaku minus z wartością liczbową. To pole ma duże znaczenie przy rejestrowaniu korekt, takich jak strata, kradzież lub błąd ludzki.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące pozycji transakcji są zawarte w następujących tematach:

- [Pozycje transakcji](#) (na stronie 577)
- [Zarządzanie pozycjami transakcji](#) (na stronie 577)
- [Dodawanie pozycji transakcji do transakcji dotyczących próbek](#) (na stronie 555)

Pola produktu

Strona "Produkt - edycja" służy do definiowania list produktów firmy użytkownika i zarządzania nimi. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla produktu. Informacje o konfigurowaniu produktów firmy znajdują się pod hasłem Konfigurowanie produktów firmy.

WSKAZÓWKA: Dane produktu można także edytować na stronie "Szczegóły produktu". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W poniższej tabeli zawarto dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól produktu.

Pole	Opis
Produkt - informacje kluczowe	
Nazwa produktu	Nazwa produktu.
Kategoria produktu	<p>Kategoria produktu, zgodnie z definicją opracowaną przez administratora produktu w firmie. Przykładowe kategorie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Przekazane próbki ■ Przekazywane materiały promocyjne <p>UWAGA: Nie należy modyfikować danych inicjujących kategorii produktów. Pewne filtry w aplikacji Oracle CRM On Demand zostały utworzone na potrzeby kategorii "Przekazane próbki" i "Przekazane materiały promocyjne". Można dodawać nowe kategorie produktów na podstawie wymagań klientów.</p>
Rozwiązanie	<p>Plik obrazu produktu powiązany z produktem. Ten plik obrazu wykorzystywany jest w celu opisanie produktu podczas wizyty handlowej.</p> <p>UWAGA: To pole jest udostępniane w ramach aplikacji Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition i może nie być dostępne w konfiguracji użytkownika. Jeśli to pole nie jest dostępne, a jest potrzebne, należy zwrócić się do administratora firmy.</p>
Nr katalogowy	Numer katalogowy producenta powiązany z produktem. Numer katalogowy określa firma.
Zamawialne	<p>To pole wyboru wskazuje, w jaki sposób można zamówić produkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Jeśli pole jest zaznaczone, próbka produktu może zostać zamówiona przez przedstawiciela handlowego i wysłana z firmy do lekarza, kliniki lub szpitala. ■ Jeśli pole nie jest zaznaczone, próbkę można uzyskać wyłącznie w wyniku przekazania przez przedstawiciela handlowego.
Typ	Typ produktu może być następujący:

Pole	Opis
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Produkt. Fizyczny przedmiot wytwarzany przez klienta. ■ Usługa. Zdarzenie o wartości dodanej, polegające na świadczeniu usługi klientowi. Przykładem mogą być konsultacje. ■ Szkolenie. Zdarzenie o wartości dodanej, polegające na szkoleniu klienta. Przykładami mogą być laboratoria, podręczniki, warsztaty, wykłady itp.
Status	<p>Status produktu określa firma. To pole może przyjmować następujące wartości:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Dostępny. Produkt jest dostępny do transferów i na potrzeby przekazania próbek. ■ Aktywna. W przypadku tego produktu istnieją aktywne transfery i przekazania próbek. ■ Oczekujące. Produkt nie jest dostępny na potrzeby przekazania próbek, ale trwa proces jego przygotowania do stanu dostępności. ■ Pakiet. Grupa produktów lub usług, które zostały zebrane w pakiet i są wzajemnie od siebie zależne. ■ Prototyp. Produkt nie jest ogólnie dostępny, ale na potrzeby badań lub testów możliwe jest dostarczenie próbki produktu. ■ Zakończone. Produkt nie jest już dostępny do transferów ani na potrzeby przekazania próbek i nie będzie dostępny w przyszłości. ■ Zamknięte. Znaczenie jest takie samo jak statusu "Zakończone", z wyjątkiem tego, że produkt będzie dostępny do wyczerpania zapasów.
Informacje dodatkowe	
Opis	Opis próbki produktu.

Przydziały

Stron przydziałów można używać do tworzenia, aktualizacji i śledzenia przydziałów próbek.

Administrator próbek z firmy farmaceutycznej definiuje rekord przydziału. W rekordzie tym zdefiniowany zostaje okres, w którym próbki produktów przekazywane są przedstawicielom handlowym, rozprowadzającym je w klinikach, w szpitalach lub wśród lekarzy. Informacje o przydziale to także:

- Liczba próbek danego produktu, które mogą być przekazane w danym okresie
- Maksymalną liczbę próbek, jaką przedstawiciel handlowy może rozprowadzić w danej lokalizacji

Funkcja ta pozwala administratorowi próbek na ustawienie wspomnianych parametrów na poziomie produktu i przekazanie tej informacji wszystkim przedstawicielom handlowym. Za pomocą przydziałów można określać okres przydziału, przydzielać próbki stosownie do tego okresu, przeglądać listę próbek dostępnych w ramach każdego okresu przydziału i ustawić maksymalne parametry dystrybucji próbki podczas jego trwania.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji na temat przydziałów, karta "Przydziały" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Przydział"

Strona startowa "Przydział" stanowi punkt wyjścia do zarządzania przydziałami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Przydział". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Przed rozpoczęciem. Aby można było pracować z przydziałami, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Tworzenie przydziału

Administrator próbek tworzy nowy przydział, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane przydziały". Więcej informacji można znaleźć pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola przydziału](#) (zob. "Pola przydziałów" na stronie 585).

Praca z listami przydziałów

W sekcji "Lista przydziałów" wyświetlana jest pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla przydziałów.

Lista przydziałów	Filtry
Wszystkie przydziały	Wszystkie przydziały widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane przydziały	Wszystkie przydziały mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnich przydziałów

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane przydziały" pokazywane są przydziały, które były ostatnio zmieniane.

Nacisnąć "Wyświetlanie pełnej listy", aby rozwinąć listę.

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Przydział"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Przydział" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone przydziały
- Ostatnio zmodyfikowane przydziały
- Moje ostatnio utworzone przydziały
- Moje ostatnio zmodyfikowane przydziały
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Przydział" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Przydział"

- 1 Na stronie startowej "Przydział" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Przydział" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące przydziałów są zawarte w następujących tematach:

- [Przydziały](#) (na stronie 581)
- [Poła przydziałów](#) (na stronie 585)
- [Zarządzanie przydziałami](#) (na stronie 583)

Zarządzanie przydziałami

Szczegółowe procedury opisujące zarządzanie przydziałami znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Przydzielanie próbek użytkownikom końcowym](#) (na stronie 584)
- [Modyfikowanie próbki w przydziale](#) (na stronie 584)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)

- [Praca z listami](#) (na stronie 83)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące przydziałów są zawarte w następujących tematach:

- [Przydziały](#) (na stronie 581)
- [Praca ze stroną startową "Przydział"](#) (na stronie 582)
- [Pola przydziałów](#) (na stronie 585)

Przydzielanie próbek użytkownikom końcowym

Na stronie "Szczegóły przydziału" można przydzielać próbki użytkownikom końcowym.

Przy dodawaniu wielu rekordów przydziału zaleca się, aby administrator próbek utworzył plik importu (odzworowanie użytkowników końcowych względem przydziałów produktów), a następnie załadował dane do aplikacji Oracle CRM On Demand.

Przed rozpoczęciem. Aby można było przydzielić próbki do użytkowników końcowych, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak przydzielić próbki do użytkownika końcowego

- 1 Aby otworzyć dany rekord przydziału, drążyć w dół pole "Typ przydziału" na stronie "Lista przydziałów".
- 2 Na stronie "Szczegóły przydziału" kliknąć na ikonie wyszukiwania obok pola "Właściciel" i wybrać użytkownika końcowego. Naciśnąć przycisk "Zapisz".

Modyfikowanie próbki w przydziale

Modyfikacji próbki w przydziale można dokonać na stronie "Produkt - edycja". Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla produktu.

Przed rozpoczęciem. Aby można było zmodyfikować próbkę w przydziale, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak zmodyfikować próbkę w przydziale

- 1 Na stronie "Lista przydziałów" drążyć w dół pole "Typ przydziału", aby otworzyć rekord przydziału, który ma zostać zmodyfikowany.
- 2 Na stronie "Przydział - szczegóły" kliknąć na ikonie wyszukiwania w polu "Próbka" i wybrać, w razie potrzeby, inną próbkę, która ma zostać powiązana z rekordem przydziału.
- 3 Na stronie "Przydział - szczegóły" w polu "Próbka" kliknąć na nazwie próbki, na stronie "Szczegóły produktu" nacisnąć przycisk "Edytuj", a następnie zmodyfikować pola zgodnie z potrzebami. Więcej informacji na ten temat znajduje się pod hasłem [Pola produktu](#) (na stronie 580).

Pola przydziałów

Strona "Przydział - edycja" umożliwia dodanie przydziału lub aktualizowanie szczegółów istniejącego przydziału. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla przydziału.

WSKAZÓWKĄ: Przydziały można także edytować na stronach "Lista przydziałów" i "Przydział - szczegóły". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W poniższej tabeli zawarto dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól przydziału.

Pole	Opis
Typ przydziału	Nazwa przydziału jest określana przez administratora próbek. Nazwa musi być unikatowa. Przykładowo: <ul style="list-style-type: none"> ■ Przydział próbki ■ Przydział mat. promocyjnych
Aktywne	Przydział może mieć jeden z następujących statusów: <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktywna. Status sygnalizuje, że data zakończenia okresu przydziału jeszcze nie została osiągnięta. ■ Nieaktywny. Status sygnalizuje, że okres przydziału upłynął i data zakończenia została osiągnięta.
Właściciel	Właściciel rekordu przydziału. Oznacza osobę, której administrator próbek przypisuje dany przydział.
Próbka	Próbka produktu powiązana z tym przydziałem. <p>UWAGA: Podczas tworzenia nowego rekordu przydziału w polu mogą być wprowadzane tylko produkty należące do kategorii próbek, tj. produkty o typie kategorii "Próbki przekazane".</p>

Pole	Opis
Maksymalna ilość	Maksymalna ilość produktów dozwolona do przekazania podczas wizyty. UWAGA: Podczas przekazywania próbek zostanie wyświetlony komunikat ostrzegawczy, jeżeli zostanie przekroczona wartość "Maksymalna ilość" (lub w przypadku zbliżenia się do tej ilości).
Ilość przydziału	Maksymalna ilość produktów dozwolona do przekazania w ramach okresu przydziału.
Maksymalna ilość na klienta	Maksymalna ilość produktów dozwolona do przekazania osobie kontaktowej w ramach okresu przydziału. UWAGA: Podczas przekazywania próbek osobie kontaktowej zostanie wyświetlony komunikat ostrzegawczy, jeżeli zostanie przekroczona wartość "Maksymalna ilość na klienta" (oraz w momencie osiągnięcia 10% od tej wartości).
Data rozpoczęcia	Data rozpoczęcia dotycząca tego przydziału.
Data zakończenia	Data zakończenia dotycząca tego przydziału.
Zatrzymaj próbkowanie	To pole wyboru sygnalizuje, czy przekazywanie próbek powinno być kontynuowane: <ul style="list-style-type: none"> ■ Jeśli pole jest zaznaczone, przekazywanie próbek nie jest już dozwolone. ■ Jeśli pole nie jest zaznaczone, przekazywanie próbek jest dozwolone.
Porządkowanie wg	Pole pozwala przedstawicielom handlowym przeglądać przydziały w określonej kolejności.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące przydziałów są zawarte w następujących tematach:

- [Przydziały](#) (na stronie 581)
- [Praca ze stroną startową "Przydział"](#) (na stronie 582)
- [Zarządzanie przydziałami](#) (na stronie 583)

Partie próbek

Strony partii próbek umożliwiają tworzenie, aktualizację i śledzenie partii próbek.

W procesie produkcji produktowi nadawany jest numer partii. Firmy używają tego numeru do śledzenia produktów. Śledzenie ma szczególne znaczenie, gdy dany produkt ma zostać wycofany lub gdy w czasie produkcji wykryty zostaje defekt. Wiedza o umiejscowieniu produktów jest dla wielu firm niezwykle istotna. W aplikacji Oracle CRM On Demand istnieje opcja śledzenia przekazywanych próbek za pomocą numerów partii. Firmowy administrator próbek decyduje o użyciu numerów próbek.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji na temat partii próbek, karta "Partia próbek" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Partia próbek"

Strona startowa "Partia próbek" stanowi punkt wyjścia do zarządzania partiami próbek. Na tej stronie wyświetlane są istotne dla użytkownika informacje.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Partia próbek". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Przed rozpoczęciem. Aby można było pracować z partiami próbek, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Tworzenie partii próbek

Nową partię próbek można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio wyświetlane partie próbek". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola partii próbek](#) (na stronie 589).

Praca z listami partii próbek

W sekcji "Listy partii próbek" jest wyświetlanych wiele list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów, które pozwalają na ograniczanie liczby przetwarzanych w danym momencie rekordów. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla partii próbek.

Lista partii próbek	Filtry
Wszystkie partie próbek	<p>Wszystkie partie próbek widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.</p> <p>UWAGA: Na liście "Wszystkie partie próbek" wyświetlane są tylko te partie próbek, które są śledzone po numerze partii w stanach magazynowych. (Więcej informacji znajduje się pod hasłem Pola partii próbek (na stronie 589)).</p>
Ostatnio zmodyfikowane partie próbek	<p>Wszystkie partie próbek mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.</p> <p>UWAGA: Na liście "Ostatnio zmodyfikowane partie próbek" wyświetlane są tylko te partie próbek, które są śledzone po numerze partii w stanach magazynowych.</p>

Lista partii próbek	Filtry
	(Więcej informacji znajduje się pod hasłem Pola partii próbek (na stronie 589)).

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie najnowszych partii próbek

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane partie próbek" są wyświetlane ostatnio zmodyfikowane partie próbek.

Nacisnąć "Wyświetlanie pełnej listy", aby rozwinąć listę.

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Partia próbek"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Partia próbek" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone partie próbek
- Ostatnio zmodyfikowane partie próbek
- Moje ostatnio utworzone partie próbek
- Moje ostatnio zmodyfikowane partie próbek
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Partia próbek" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Partia próbek"

- 1 Na stronie startowej "Partia próbek" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Partia próbek" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące partii próbek są zawarte w następujących tematach:

- [Partie próbek](#) (na stronie 586)
- [Pola partii próbek](#) (na stronie 589)

- [Zarządzanie partiami próbek](#) (na stronie 589)

Zarządzanie partiami próbek

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące partii próbek są zawarte w następujących tematach:

- [Partie próbek](#) (na stronie 586)
- [Praca ze stroną startową "Partia próbek"](#) (na stronie 587)
- [Pola partii próbek](#) (na stronie 589)

Pola partii próbek

Strona "Partia próbek - edycja" umożliwia dodanie partii próbek lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej partii. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla partii próbek.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące partii próbek można także edytować na stronach "Lista partii próbek" i "Szczegóły partii próbek". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Poniższa tabela zawiera informacje dotyczące niektórych pól partii próbek.

Pole	Opis
Numer partii	Określony numer partii produkcji odnoszący się do produktu.

Pole	Opis
Próbka	Nazwa produktu będącego próbką. UWAGA: Przy tworzeniu nowego rekordu partii próbek w tym polu mogą być wprowadzane tylko produkty sklasyfikowane jako próbki (tj. produkty o typie kategorii "Przekazane próbki").
Data rozpoczęcia	Data udostępnienia partii próbek.
Data wygaśnięcia	Data upływu terminu ważności partii próbek.
Liczba dni do utraty ważności	Liczba dni, dla której administrator próbek ustalił zatrzymanie próbkowania, przed upływem terminu ważności. Ta wartość numeryczna używana jest przy obliczaniu daty progowej.
Data progowa	Obliczona data określająca, od kiedy nie można już przekazać partii próbek. Data ta jest obliczana przez aplikację Oracle CRM On Demand przez odjęcie liczby dni do utraty ważności od daty utraty ważności.
Status	Jest to pole tylko do odczytu, które wskazuje, czy próbka może być zrealizowana. Możliwe wartości są następujące: <ul style="list-style-type: none"> ■ Ważna. Oznacza, że bieżąca data jest wcześniejsza od daty progowej. ■ Wygasła. Oznacza, że bieżąca data jest późniejsza od daty ważności. ■ Krótkoterminowa. Oznacza, że bieżąca data przypada między datą ważności a datą progową.
Magazyn wg partii	Pole wyboru, które wskazuje, czy śledzenie partii próbek dokonywane jest na podstawie numeru partii w magazynie. Pole to definiuje administrator firmy. <ul style="list-style-type: none"> ■ Jeśli to pole jest zaznaczone, śledzenie partii próbek dokonywane jest na podstawie numeru partii w magazynie. ■ Jeśli pole nie jest zaznaczone, partia próbek nie będzie śledzona na podstawie numeru partii w magazynie.
Próbka: Nr katalogowy	Numer produktu związanego z próbą.
Opis	Opis ogólny partii próbek.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące partii próbek są zawarte w następujących tematach:

- [Partie próbek](#) (na stronie 586)
- [Praca ze stroną startową "Partia próbek"](#) (na stronie 587)
- [Zarządzanie partiami próbek](#) (na stronie 589)

Próbka — oświadczenie

Strony oświadczeń dotyczących próbki umożliwiają tworzenie, aktualizację i śledzenie oświadczeń w danej firmie. Kiedy przedstawiciel handlowy uzyska po przekazaniu próbki podpis, lekarzowi przedstawiane jest do wglądu oświadczenie firmowe.

Treść oświadczenia dotyczącego próbki służy do zdjęcia odpowiedzialności za niektóre efekty uboczne i zmniejszenia odpowiedzialności za próbkę produktu przekazaną lekarzowi lub innemu pracownikowi służby zdrowia. Tekst każdego oświadczenia jest starannie redagowany i zatwierdzany przez kierownika działu prawnego, działu marketingu lub kierownika ds. zgodności z przepisami z firmy farmaceutycznej lub przez wszystkich wymienionych. W aplikacji Oracle CRM On Demand dla danej firmy jest aktywny tekst wyłącznie jednego oświadczenia dotyczącego próbki.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji na temat oświadczeń, karta "Próbka - oświadczenie" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Próbka - oświadczenie"

Strona startowa "Próbka - oświadczenie" stanowi punkt wyjścia do zarządzania oświadczeniami dotyczącymi próbek. Wyświetlane są tu informacje właściwe dla bieżącego użytkownika.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Próbka - oświadczenie". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Przed rozpoczęciem. Aby można było pracować z oświadczeniami dotyczącymi próbek, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Tworzenie oświadczenia dotyczącego próbki

Oświadczenie dotyczące próbki można utworzyć, naciskając przycisk "Nowe" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane oświadczenia dotyczące próbek". Po utworzeniu wszystkie oświadczenia dotyczące próbek mają status "Nieaktywne". Więcej informacji można znaleźć pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i Pola oświadczenia dotyczącego próbki.

Praca z listami oświadczeń dotyczących próbek

W sekcji "Lista oświadczeń dotyczących próbek" wyświetlana jest pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla oświadczeń dotyczących próbek.

Lista oświadczeń dotyczących próbek	Filtry
-------------------------------------	--------

Lista oświadczeń dotyczących próbek	Filtry
Wszystkie oświadczenia dotyczące próbek	Wszystkie oświadczenia dotyczące próbek widoczne dla bieżącego użytkownika, bez względu na to, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane oświadczenia dotyczące próbek	Wszystkie ostatnio zmodyfikowane oświadczenia dotyczące próbek, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych oświadczeń dotyczących próbek

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane oświadczenia dotyczące próbek" wyświetlane są oświadczenia dotyczące próbek zmodyfikowane ostatnio przez bieżącego użytkownika.

Nacisnąć "Wyświetlanie pełnej listy", aby rozwinąć listę.

Dodawanie sekcji do strony startowej "Próbka - oświadczenie"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Próbka - oświadczenie" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone oświadczenia dotyczące próbek
- Ostatnio zmodyfikowane oświadczenia dotyczące próbek
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Oświadczenie dotyczące próbki" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Oświadczenie dotyczące próbki"

- 1 Na stronie startowej "Próbka - oświadczenie" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Próbka - oświadczenie" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje o oświadczeniach dotyczących próbek można znaleźć w następujących tematach:

- [Próbka — oświadczenie](#) (na stronie 591)

- [Pola oświadczenia dotyczącego próbki](#) (na stronie 594)
- [Zarządzanie oświadczeniami dotyczącymi próbek](#) (na stronie 593)

Zarządzanie oświadczeniami dotyczącymi próbek

Szczegółowe procedury opisujące zarządzanie oświadczeniami dotyczącymi próbek znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Aktywowanie oświadczenia dotyczącego próbki](#) (na stronie 593)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

- [Próbka — oświadczenie](#) (na stronie 591)
- [Pola oświadczenia dotyczącego próbki](#) (na stronie 594)
- [Praca ze stroną startową "Próbka - oświadczenie"](#) (na stronie 591)

Aktywowanie oświadczenia dotyczącego próbki

Wszystkim nowo tworzone rekordom oświadczenia dotyczącego próbki jest automatycznie przydzielany status "Nieaktywne". Rekord oświadczenia dotyczącego próbki można aktywować dopiero po zdefiniowaniu tekstu w rekordzie i jego zatwierdzeniu przez odpowiednie działy firmy.

Oświadczeń dotyczących próbek dotyczą następujące ograniczenia:

- Tylko jeden rekord oświadczenia dotyczącego próbki może być aktywny w danym momencie.
- Nie można dokonywać zmian w oświadczeniach dotyczących próbek, które są wygasłe lub aktywne.
- Przedstawiciele handlowi, lekarze i pozostali pracownicy służby zdrowia mogą przejrzeć aktywne oświadczenie dotyczące próbki w trakcie procesu pobierania podpisu.

Przed rozpoczęciem. Aby można było aktywować oświadczenia dotyczące próbek, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Podstawowe operacje na próbkach".

Jak aktywować rekord oświadczenia dotyczącego próbki

- 1 Na stronie "Lista oświadczeń dotyczących próbek" nacisnąć przycisk "Edytuj", aby otworzyć żądany rekord oświadczenia dotyczącego próbki. Można wybrać tylko rekord oświadczenia dotyczącego próbki o statusie "Nieaktywne".
- 2 Na stronie "Oświadczenie dotyczące próbki - edycja" nacisnąć przycisk "Aktywuj", aby aktywować rekord oświadczenia dotyczącego próbki.

Ta czynność spowoduje:

- Ustawienie daty rozpoczęcia nowo aktywowanego oświadczenia dotyczącego próbki i daty zakończenia poprzednio aktywnego oświadczenia dotyczącego próbki (jeśli takie oświadczenie obowiązywało).
- Ustawienie statusu poprzednio aktywnego oświadczenia dotyczącego próbki na "Wygasłe".

UWAGA: Przycisk "Aktywuj" jest wyłączony, jeśli otworzony zostanie rekord oświadczenia dotyczącego próbki o statusie "Aktywne" lub "Wygasłe".

Pola oświadczenia dotyczącego próbki

Strona edycji oświadczenia dotyczącego próbki umożliwia utworzenie nowego lub aktualizowanie szczegółów istniejącego oświadczenia. Zawiera ona pełną listę pól związanych z oświadczeniem dotyczącym próbki.

WSKAZÓWKA: Oświadczenia dotyczące próbek można także edytować na stronach edycji lub szczegółów oświadczenia dotyczącego próbki. Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W poniższej tabeli zawarto informacje dotyczące niektórych pól oświadczenia dotyczącego próbki.

Pole	Opis
Oświadczenie - informacje kluczowe	
Tekst oświadczenia	Tekst oświadczenia, który ma zostać wstawiony.
Status	<p>Status tekstu oświadczenia może przyjmować następujące wartości:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Nieaktywny. Wszystkie rekordy oświadczeń dotyczących próbek w momencie utworzenia mają status "Nieaktywny". ■ Aktywna. Gdy rekord oświadczenia dotyczącego próbki jest aktywowany, jego status zmienia się na "Aktywny". Tylko jeden rekord oświadczenia dotyczącego próbki może być aktywny w danym momencie. ■ Wygasła. Gdy zostanie utworzony i aktywowany nowy rekord oświadczenia dotyczącego próbki, status poprzedniego aktywnego rekordu oświadczenia dotyczącego próbki jest zmieniany na "Wygasły".
Data rozpoczęcia	Data, od której oświadczenie staje się aktywne.

Pole	Opis
	W momencie utworzenia rekordu oświadczenia dotyczącego próbki pole to pozostaje puste. Po aktywowaniu rekordu oświadczenia dotyczącego próbki aplikacja Oracle CRM On Demand wstawi w to pole bieżącą datę.
Data zakończenia	Data, od której oświadczenie wygasa. W momencie utworzenia rekordu oświadczenia dotyczącego próbki pole to pozostaje puste. Po aktywowaniu nowego rekordu oświadczenia dotyczącego próbki aplikacja Oracle CRM On Demand wstawi w to pole bieżącą datę.
Opis	
Komentarz	Ogólny komentarz powiązane z danym oświadczeniem. Komentarze można dodawać jedynie do nieaktywnych oświadczeń dotyczących próbek.
Rekord - informacje	
Utworzono	Użytkownik, który utworzył rekord oświadczenia dotyczącego próbki.
Zmodyfikowano	Użytkownik, który zmodyfikował rekord oświadczenia dotyczącego próbki.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje o oświadczeniach dotyczących próbek można znaleźć w następujących tematach:

- [Próbka — oświadczenie](#) (na stronie 591)
- [Praca ze stroną startową "Próbka - oświadczenie"](#) (na stronie 591)
- [Zarządzanie oświadczeniami dotyczącymi próbek](#) (na stronie 593)

Dostarczanie spersonalizowanej zawartości

W tym temacie opisano dostępne w module Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition funkcje dostarczania spersonalizowanej zawartości (PCD).

Dostarczanie spersonalizowanej zawartości — informacje podstawowe

Dostarczanie spersonalizowanej zawartości (Personalized Content Delivery, PCD) to opracowane przez firmę Oracle rozwiązanie z dziedziny CLM (closed-loop marketing) służące do tworzenia szczegółowych prezentacji elektronicznych. PCD pozwala organizacjom handlowym i marketingowym zarządzać zawartością cyfrową, tworzyć plany komunikatów i dystrybuować te plany komunikatów wśród personelu zajmującego się sprzedażą w terenie. Organizacje handlowe mogą dzięki temu przedstawiać klientom przystosowane na ich użytek prezentacje, automatycznie rejestrując wskaźniki związane z reakcjami klientów w celu przekazania ich do organizacji marketingowej na potrzeby wykonania analizy zwrotnej. Rozwiązanie PCD służy do przedstawiania prezentacji i rejestrowania pomiarów reakcji klientów.

Scenariusz korzystania z PCD

Moduł PCD aplikacji Oracle CRM On Demand pozwala użytkownikom na:

- Zarządzanie zawartością cyfrową
- Zarządzanie planami komunikatów
- Przechowywanie reakcji klientów na plany komunikatów

Stanowiące część aplikacji Oracle CRM On Demand rozwiązanie PCD przeznaczone jest dla kierowników ds. produktu, kierowników ds. operacji dotyczących sprzedaży i innych osób opracowujących materiały dla sprzedawców.

Poniższy scenariusz to opis sposobu, w jaki można wykorzystać funkcję PCD:

1 Zarządzanie zawartością cyfrową

Zawartość cyfrowa (pliki graficzne) są najpierw dołączane do rekordu rozwiązania. Moduł PCD oferuje obsługę wielu formatów graficznych, jednak najpopularniejszy jest format SWF, który umożliwia tworzenie bogatych prezentacji multimedialnych. Do tego samego rekordu rozwiązania dołączana jest również odpowiednia miniatura (zwykle w postaci pliku PNG, GIF lub JPG), która w skróty sposób przedstawia zawartość większego pliku multimedialnego. Rekord rozwiązania zawiera pola przeznaczone na metadane dotyczące dołączonego pliku, takie jak data wygaśnięcia i informacja o akceptacji pliku przez działy marketingu i prawny.

Informacje o konfiguracji rekordów rozwiązania znajdują się pod hasłem [Rozwiązania](#) (na stronie 343).

2 Zarządzanie planami komunikatów

Po dołączeniu plików graficznych do rekordów rozwiązania użytkownicy tworzą plany komunikatów zawierające zbiór plików multimedialnych uporządkowanych w sposób pozwalający przekazać komunikat handlowy. Użytkownicy określają kolejność składających się na plan komunikatów pozycji planu komunikatów. Każdy plan komunikatów odpowiada rekordowi rozwiązania i powiązanej z nim zawartości cyfrowej. Zawiera również powiązane pliki multimedialne, które osoba dokonująca prezentacji może wykorzystać, szczegółowo omawiając pewien temat. Rekord rozwiązania zawiera plik multimedialny, który można wykorzystać w wielu planach komunikatów, natomiast pozycja planu komunikatów stanowi odrębną instancję danego pliku multimedialnego, z metadanymi specyficznymi dla wykorzystania tego pliku w konkretnym planie komunikatów.

Informacje o konfiguracji planu komunikatów i powiązanych rekordów są dostępne pod hasłami [Plany komunikatów](#) (na stronie 597), [Pozycje planu komunikatów](#) (zob. "Pozycje planu komunikatu" na stronie 604) i [Powiązania pomiędzy pozycjami planu komunikatów](#) (zob. "Powiązania pozycji planu komunikatów" na stronie 608).

3 Przechowywanie reakcji klientów na plany komunikatów

Plany komunikatów prezentowane są za pomocą aplikacji odrębnej od aplikacji Oracle CRM On Demand. Aplikacja Oracle CRM On Demand otrzymuje opinie audytoria z aplikacji zewnętrznej i przechowuje te informacje przez indywidualnie określany czas podczas prezentacji planu komunikatów. Opinie te można powiązać ze wstępnie zdefiniowanymi odpowiedziami.

Informacje o konfiguracji odpowiedzi na wiadomości znajdują się pod hasłem [Korygowanie odpowiedzi na wiadomości](#) (zob. "Przystosowywanie odpowiedzi na wiadomości" na stronie 160).

Plany komunikatów

Strony "Plan komunikatów" umożliwiają tworzenie, aktualizację i śledzenie planów komunikatów.

Plan komunikatów to prezentacja do przedstawienia na komputerze osobistym lub przenośnym. Sprzedawcy używają planu komunikatów do opisywania produktów i śledzenia opinii klienta. Strony planu komunikatów obejmują różne atrybuty planu komunikatów, np. informacje o produkcie, którego plan dotyczy, datę ważności planu komunikatów i inne parametry.

Plany komunikatów są tworzone przez kierowników marki, kierowników ds. produktu i kierowników ds. operacji handlowych. Plany te składają się z określonych sekwencji zawartości. Dzięki temu sprzedawcy dostarczają prezentacje zgodne z prawnymi i marketingowymi wytycznymi firmy.

Plan komunikatów może zawierać pewną liczbę pozycji w określonej sekwencji, analogicznie do tradycyjnej prezentacji składającej się z pewnej liczby slajdów. Plan komunikatów może mieć również postać jednego slajdu przekazującego określony komunikat. Podczas tworzenia działania przedstawiciele handlowi mogą przeglądać plany komunikatów zalecane dla danego działania, np. wizyty handlowej, zadania lub umówionego spotkania, aby sprawdzić, czy zawierają konkretne zalecenia. Zalecenia planów komunikatów są oparte na dopasowaniach segmentów i obiektywnych powiązaniach między planem komunikatów a wizytą handlową, zadaniem lub umówionym spotkaniem. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Przeglądanie zalecanych planów komunikatów dotyczących działań](#) (na stronie 600).

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują administrowania informacjami o planie komunikatów, karta "Plan komunikatów" może być wykluczona z jego konfiguracji. Aby można było pracować ze stronami planu komunikatów, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie dostarczaniem spersonalizowanej zawartości".

Praca ze stroną startową "Plan komunikatów"

Strona startowa "Plan komunikatów" stanowi punkt wyjścia do zarządzania rekordami planu komunikatów. Zawiera kilka sekcji i prezentuje informacje właściwe dla bieżącego użytkownika.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Plan komunikatów". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie planu komunikatów

Użytkownik może utworzyć nowy plan komunikatów, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane plany komunikatów". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola planu komunikatów](#) (na stronie 601).

Praca z listami planów komunikatów

W sekcji "Lista planów komunikatów" wyświetlana jest pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla planów komunikatów.

Lista planów komunikatów	Filtry
Wszystkie plany komunikatów	Wszystkie plany komunikatów widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane plany komunikatów	Wszystkie plany komunikatów z nazwą bieżącego użytkownika w polu "Właściciel", posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych planów komunikatów

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane plany komunikatów" pokazywane są plany komunikatów ostatnio zmieniane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Plan komunikatów"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Plan komunikatów" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone plany komunikatów
- Ostatnio zmodyfikowane plany komunikatów
- Moje ostatnio utworzone plany komunikatów
- Moje ostatnio zmodyfikowane plany komunikatów
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Plan komunikatów" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Plan komunikatów"

- 1 Na stronie startowej "Plan komunikatów" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Plan komunikatów" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie planami komunikatów

Szczegółowe procedury zarządzania planami komunikatów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Dodawanie rejestrów do planu komunikatów](#) (na stronie 599)
- [Dodawanie pozycji planu komunikatów](#) (na stronie 600)
- [Przeglądanie zalecanych planów komunikatów dotyczących działań](#) (na stronie 600)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)

UWAGA: Funkcja planów komunikatów nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące planów komunikatów są zawarte w następujących tematach:

- [Plany komunikatów](#) (na stronie 597)
- [Praca ze stroną startową "Plan komunikatów"](#) (na stronie 597)
- [Pola planu komunikatów](#) (na stronie 601)

UWAGA: Aby można było pracować ze stronami planu komunikatów, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie dostarczaniem spersonalizowanej zawartości".

Dodawanie rejestrów do planu komunikatów

Aby dodawać rejestry do planu komunikatów, należy postępować zgodnie z poniższą procedurą. Rejestr może zostać zmodyfikowany lub usunięty podczas dodawania go do planu komunikatów. Procedura ta zakłada, że rejestr jest wyświetlany na stronie "Szczegóły planu komunikatów" jako pozycja powiązana. Więcej informacji o wyświetlaniu powiązanych pozycji znajduje się pod hasłem Dostosowywanie układów powiązanych elementów.

Jak dodać rejestr do planu komunikatów

- 1 Na stronie "Lista planów komunikatów" otworzyć wybrany plan komunikatów.
 - 2 Na stronie "Szczegóły planu komunikatów" nacisnąć przycisk "Dodaj" znajdujący się w sekcji "Rejestry".
 - 3 Korzystając z selektora rejestrów, wybrać rejestr, który ma zostać dodany do planu komunikatów, po czym nacisnąć przycisk OK.
- Więcej informacji na temat rejestrów znajduje się pod hasłem Zarządzanie rejestrami.

Dodawanie pozycji planu komunikatów

Można dodawać pozycje planu komunikatów do planu komunikatów. Pozycja planu komunikatów zawiera informację o pozycjach, które tworzą plan komunikatów. Więcej informacji na temat pozycji planu komunikatów znajduje się pod hasłem [Pozycje planu komunikatów](#) (zob. "Pozycje planu komunikatu" na stronie 604).

UWAGA: Jeśli sekcja powiązanej pozycji relacji pozycji planu komunikatów jest niewidoczna na stronie "Szczegóły kontaktu", należy dodać tę sekcję pozycji powiązanej w sposób opisany pod hasłem [Dostosowywanie układów powiązanych elementów](#) lub skontaktować się z administratorem firmy.

Jak dodać pozycję planu komunikatów do planu komunikatów

- 1 Na stronie szczegółów planu komunikatów przejść do sekcji "Pozycja planu komunikatów", po czym nacisnąć przycisk "Nowa".
- 2 Uzupełnić pola w sposób opisany pod hasłem [Pola pozycji planu komunikatów](#) (na stronie 607). Następnie zapisać rekord.

Przeglądanie zalecanych planów komunikatów dotyczących działań

Podczas tworzenia działania przedstawiciele handlowi mogą zapisywać informacje dotyczące podmiotu, osoby kontaktowej lub produktu powiązane z danym działaniem. Przedstawiciele handlowi mogą również przeglądać plany komunikatów zalecane dla danego działania (wizyty handlowej, zadania lub umówionego spotkania), aby sprawdzić, czy zawierają konkretne zalecenia. Zalecenia planów komunikatów opierają się na dopasowaniach segmentów i obiektywnych powiązaniach między planem komunikatów a wizytą handlową, zadaniem lub umówionym spotkaniem w następujący sposób:

- Jeśli główny lub drugorzędny segment planu komunikatów jest zgodny z segmentem określonym dla działania, w polu zaleceń dotyczących planu komunikatów w sekcji "Dostępne plany komunikatów" na stronie "Szczegół wizyty" widnieje symbol pełnej gwiazdki koloru złotego.
- Jeśli główny lub drugorzędny cel planu komunikatów jest zgodny z celem określonym dla działania, w polu zaleceń dotyczących planu komunikatów w sekcji "Dostępne plany komunikatów" na stronie "Szczegół wizyty" widnieje symbol gwiazdki koloru złotego wypełnionej w połowie.

- Jeśli brak jest zgodności segmentów lub celów między planem komunikatów a działaniem, w polu zaleceń dotyczących planu komunikatów w sekcji "Dostępne plany komunikatów" na stronie "Szczegóły wizyty" widnieje biały symbol niewypełnionej gwiazdki.

Więcej informacji o wizytach handlowych znajduje się pod hasłem [Śledzenie wizyt \(wizyt handlowych\) u klientów](#) (zob. "[Śledzenie wizyt \(rozmów handlowych\) u klientów](#)" na stronie 151) oraz [Przekazywanie próbek podczas wizyty handlowej](#) (zob. "[Zostawianie próbek podczas wizyty handlowej](#)" na stronie 556). Więcej informacji o działaniach znajduje się pod hasłem [Kalendarz i działania](#) (na stronie 141).

Do przeglądania zalecanych planów komunikatów dotyczących działań służy poniższa procedura.

Jak przeglądać zalecane plany komunikatów dotyczące działań

- 1 Wybrać działanie będące celem wizyty.
Instrukcje dotyczące wybierania działań są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#). (zob. "[Znajdowanie rekordów](#)" na stronie 46)
- 2 Na stronie szczegółów danego działania (wizyty, zadania, umówionego spotkania) przejść do sekcji "Wizyty" i otworzyć wizytę handlową do przejrzania.
- 3 Na stronie szczegółów wizyty przejść do sekcji "Dostępne plany komunikatów" i przejrzeć listę planów komunikatów:
 - Symbol pełnej gwiazdki koloru złotego w polu zaleceń wskazuje na zgodność segmentów między planem komunikatów a działaniem.
 - Symbol wypełnionej do połowy gwiazdki koloru złotego w polu zaleceń wskazuje na zgodność celów między planem komunikatów a działaniem.
 - Biały symbol niewypełnionej gwiazdki w polu zaleceń wskazuje na brak zgodności (segmentów lub celów) między planem komunikatów a działaniem.
- 4 Aby otworzyć i przeglądać plan komunikatów, należy kliknąć łącze nazwy planu komunikatów.

Pola planu komunikatów

Strona "Plan komunikatów - edycja" umożliwia dodanie planu komunikatów lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego planu komunikatów. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla planu komunikatów.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące planów komunikatów można także edytować na stronach "Lista planów komunikatów" i "Szczegóły planu komunikatów". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W poniższej tabeli zawarto dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól planu komunikatów.

Pole	Opis
------	------

Pole	Opis
Plan komunikatów — informacje kluczowe	
Nazwa	Nazwa planu komunikatów. (Pole wymagane).
Typ	Kategoria planu komunikatów. Zdefiniowane wstępnie typy to na przykład "Uruchomienie produktu" i "Komunikat ukierunkowany". Aby wybrać typ, należy użyć listy wyboru. (Pole wymagane).
Produkt	Produkt powiązany z tym planem komunikatów. Aby wybrać produkt, należy skorzystać z ikony wyszukiwania. (Pole wymagane).
Kod	Pole tekstowe, które może być używane do zaklasyfikowania planu komunikatów według przeznaczenia, obszaru leczenia lub zgodnie z inną klasyfikacją zdefiniowaną w organizacji.
Status	Bieżący status planu komunikatów. Możliwe wartości statusu to: "Zatwierdzone", "W toku", "Odrzucone", "Wydane" i "Przesłane". Aby wybrać status, należy skorzystać z listy wyboru. (Pole wymagane).
Weryfikacja	Wskazuje, że każda pozycja składowa planu komunikatów została zweryfikowana pod względem poprawnego wyświetlania, a w efekcie jej status weryfikacji to "Pomyślne". Jeśli wszystkie pozycje składowe planu komunikatów mają status "Pomyślne", w polu "Weryfikacja" jest ustawiana wartość "Pomyślne". W przeciwnym wypadku pole to ma wartość "Niepowodzenie". Wartość tego pola jest automatycznie ustawiana przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Segment	Segment rynku (czyli grupa podmiotów), do której skierowany jest plan komunikatów.
UWAGA: Pola "Główny planowany cel", "Główny segment", "Drugorzędny planowany cel" i "Drugorzędny segment" nie są dostępne domyślnie. Aby dodać te pola do strony "Szczegóły planu komunikatów", należy skontaktować się z administratorem firmy.	
Główny planowany cel	Określa pierwszy cel planu komunikatów. Proszę wprowadzić cel lub kliknąć ikonę wyszukiwania i wybrać cel z listy.
Główny segment	Określa główny segment, który ma być powiązany z planem komunikatów. Dostępne opcje to: Pracownik umysłowy, Pracownik fizyczny, Wieś/gospodarstwo rolne, Klienci detaliczni, Klienci średnio zamożni, Klienci bardzo zamożni, Multimilionerzy, Klienci ultrazamożni.
Drugorzędny planowany cel	Określa drugi cel planu komunikatów. Proszę wprowadzić cel lub kliknąć ikonę wyszukiwania i wybrać cel z listy. UWAGA: Jeśli wprowadzone cele główny i drugorzędny będą jednakowe lub jeśli cel drugorzędny zostanie wybrany bez celu głównego, pojawi się komunikat o błędzie.

Pole	Opis
Drugorzędny segment	Określa drugorzędny segment, który ma być powiązany z planem komunikatów. Dostępne opcje to: Pracownik umysłowy, Pracownik fizyczny, Wieś/gospodarstwo rolne, Klienci detaliczni, Klienci średnio zamożni, Klienci bardzo zamożni, Multimilionerzy, Klienci ultrazamożni. UWAGA: Jeśli wprowadzone segmenty główny i drugorzędny będą jednakowe lub jeśli segment drugorzędny zostanie wybrany bez segmentu głównego, pojawi się komunikat o błędzie.
Właściciel	(Pole wymagane). Użytkownik będący właścicielem planu komunikatów. Domyślnie jest to użytkownik, który utworzył plan komunikatów. Aby zmienić właściciela, należy skorzystać z ikony wyszukiwania.
Data rozpoczęcia	Dzień, w którym plan komunikatów staje się widoczny (DD/MM/RRRR). Aby wybrać datę, należy kliknąć na ikonie kalendarza.
Data wygaśnięcia	Dzień, w którym plan komunikatów staje się nieaktywny (DD/MM/RRRR). Aby wybrać datę, należy kliknąć na ikonie kalendarza.
Data wydania	Dzień, od którego plan komunikatów można wykorzystywać w aplikacji Personal Content Delivery (PCD) (DD/MM/RRRR). Aby wybrać datę, należy kliknąć na ikonie kalendarza.
Obowiązkowe ujawnienie danych	To pole wyboru wskazuje, że na początku planu komunikatów musi być obowiązkowo wyświetlany komunikat dotyczący ujawniania danych. (Pole wymagane).
Włączenie podążania	To pole wyboru jest przeznaczone do użycia w przyszłości.
Sekwencja blokowania	To pole wyboru nie jest wykorzystywane w bieżącej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand. (Pole wymagane).
Plan komunikatów — informacje dodatkowe	
Adresaci	Opis docelowych adresatów tego planu komunikatów.
Komentarz	Wszelkie uwagi ogólne na temat tego planu komunikatów.
Opis	Opis tego rekordu planu komunikatów.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące planów komunikatów są zawarte w następujących tematach:

- [Plany komunikatów](#) (na stronie 597)
- [Praca ze stroną startową "Plan komunikatów"](#) (na stronie 597)
- [Zarządzanie planami komunikatów](#) (na stronie 599)

Pozycje planu komunikatu

Strony pozycji planu komunikatów służą do tworzenia, aktualizowania i śledzenia pozycji planu komunikatów.

Strona *Pozycja planu komunikatów* zawiera informacje o pozycjach tworzących plan komunikatów. Pozycje te ułożone są w specyficznym porządku, analogicznie do tradycyjnej prezentacji składającej się ze slajdów.

Rozwiązanie to przekaz multimedialny i pliki graficzne (np. pliki SWF, GIF lub JPEG), używane w prezentacjach tworzących pozycję planu komunikatów. Rozwiązanie może być użyte wielokrotnie, natomiast pozycja planu komunikatów jest przypisana do jednego planu komunikatów. Strona pozycji planu komunikatów zawiera informacje o dodatkowych atrybutach, wykraczające poza to, co jest powiązane z rozwiązaniem.

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają śledzenia informacji o pozycji planu komunikatów, karta "Pozycja planu komunikatów" może być wykluczona z jego konfiguracji. Aby użytkownik mógł pracować ze stronami "Pozycja planu komunikatów", jego rola musi zawierać uprawnienia "Zarządzanie dostarczaniem spersonalizowanej zawartości".

Praca ze stroną startową "Pozycja planu komunikatów"

Strona startowa "Pozycja planu komunikatów" stanowi punkt wyjścia do zarządzania rekordami pozycji planu komunikatów. Na tej stronie wyświetlane są informacje właściwe dla bieżącego użytkownika.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Pozycja planu komunikatów". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie pozycji planu komunikatów

Nową pozycję planu komunikatów można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane pozycje planu komunikatów". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola pozycji planu komunikatów](#) (na stronie 607).

Praca z listami pozycji planu komunikatów

W sekcji "Listy pozycji planu komunikatów" wyświetlana jest pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla pozycji planu komunikatów.

Lista pozycji planu komunikatów	Filtry
Wszystkie pozycje planu komunikatów	Wszystkie pozycje planu komunikatów widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.

Lista pozycji planu komunikatów	Filtry
Ostatnio zmodyfikowane pozycje planu komunikatów	Wszystkie pozycje planu komunikatów mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych pozycji planu komunikatów

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane pozycje planu komunikatów" wyświetlane są pozycje planu komunikatów ostatnio zmienione przez bieżącego użytkownika.

Nacisnąć "Wyświetlanie pełnej listy", aby rozwinąć listę.

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Pozycja planu komunikatów"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Pozycja planu komunikatów" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone pozycje planu komunikatów
- Ostatnio zmodyfikowane pozycje planu komunikatów
- Moje ostatnio utworzone pozycje planu komunikatów
- Moje ostatnio zmodyfikowane pozycje planu komunikatów
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Pozycja planu komunikatów" użytkownika)

Jak dodać sekcję do swojej strony startowej "Pozycja planu komunikatów"

- 1 Na stronie startowej "Pozycja planu komunikatów" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Pozycja planu komunikatów" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie pozycjami planu komunikatów

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)
- [Dodawanie powiązań pozycji planu komunikatów](#) (na stronie 606)

UWAGA: Funkcja pozycji planu komunikatów nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące pozycji planu komunikatów są zawarte w następujących tematach:

- [Pozycje planu komunikatów](#) (zob. "Pozycje planu komunikatu" na stronie 604)
- [Praca ze stroną startową "Pozycja planu komunikatów"](#) (na stronie 604)
- [Pola pozycji planu komunikatów](#) (na stronie 607)

UWAGA: Aby można było pracować ze stronami pozycji planu komunikatów, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie dostarczaniem spersonalizowanej zawartości".

Dodawanie powiązań pozycji planu komunikatów

Do pozycji planu komunikatów można dodawać powiązania pozycji planu komunikatów. *Powiązanie pozycji planu komunikatów* to pozycja prezentacji, która dostarcza opcjonalnych informacji dotyczących obsługi głównej pozycji planu komunikatów. Jeśli na przykład w głównej pozycji pokazane są efekty uboczne nowego leku, w powiązanej informacji opcjonalnej mogą być zaprezentowane efekty uboczne starszej generacji leków. Jeśli tematem pozycji głównej jest informacja o tym, że doświadczenia kliniczne dały pozytywne rezultaty, w szczegółach opcjonalnych może być mowa o liczbach dotyczących tego doświadczenia klinicznego. Więcej informacji o powiązaniach pozycji planu komunikatów znajduje się pod hasłem [Powiązania pozycji planu komunikatów](#) (na stronie 608).

UWAGA: Jeśli sekcja powiązanej pozycji relacji pozycji planu komunikatów jest niewidoczna na stronie "Szczegóły kontaktu", należy dodać tę sekcję pozycji powiązanej w sposób opisany pod hasłem *Dostosowywanie układów powiązanych elementów* lub skontaktować się z administratorem firmy.

Jak dodać powiązanie pozycji planu komunikatów do pozycji planu komunikatów

- 1 Na stronie szczegółów pozycji planu komunikatów przejść do sekcji "Powiązania pozycji planu komunikatów" i nacisnąć przycisk "Nowe".
- 2 Wypełnić pola w sposób opisany pod hasłem [Pola powiązań pozycji planu komunikatów](#) (na stronie 611). Zapisać rekord.

Pola pozycji planu komunikatów

Strona edycji pozycji planu komunikatów umożliwia dodanie pozycji planu komunikatów lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej pozycji planu komunikatów. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla pozycji planu komunikatów.

WSKAZÓWKA: Pozycje planu komunikatów można także edytować na stronach "Lista pozycji planu komunikatów" i "Pozycja planu komunikatów - szczegóły". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Poniższa tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól pozycji planu komunikatów.

Pole	Opis
Pozycja planu komunikatów — informacje kluczowe	
Numer kolejny	Kolejność, w jakiej ta pozycja planu komunikatów występuje w planie komunikatów (pole wymagane).
Nazwa	Nazwa pozycji planu komunikatów.
Wyświetlana nazwa	Nazwa, z jaką pozycja planu komunikatów jest wyświetlana w planie komunikatów.
Nazwa rozwiązania	Nazwa treści cyfrowych, na których opiera się to powiązanie pozycji planu komunikatów. Aby wybrać rozwiązanie, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania (pole wymagane).
Nazwa rozwiązania: Status weryfikacji	Wskazuje, czy treści cyfrowe mogą być poprawnie wyświetlone. Możliwe wartości to: "Niezweryfikowane", "Pomyślne", "Niepowodzenie" (pole tylko do wyświetlania). Wartość w tym polu dziedziczona jest z powiązanego rekordu "Rozwiązanie", który zawiera plik z treściami cyfrowymi.
Nazwa rozwiązania: Data wydania	Data, po której treść rozwiązania może być wykorzystywana w PCD (pole tylko do wyświetlania).

Pole	Opis
Nazwa rozwiązania: Data wygaśnięcia	Data, po której treść rozwiązania nie może być wykorzystywana w PCD (pole tylko do wyświetlania).
Komunikat dot. ujawniania danych	Pole wyboru oznaczające określony zasób jako komunikat dotyczący ujawniania danych. Plan komunikatów musi być często poprzedzany komunikatami o ujawnieniu, które mają na celu zagwarantowanie, że wszelkie stosowne informacje są ujawniane a wszelkie wytyczne prawne są przestrzegane (pole wymagane).
Typ	Kategoria pozycji planu komunikatów. W celu wybrania typu należy użyć listy wyboru (pole wymagane).
Ocena	Ocena jakościowa efektywności tej pozycji. W celu wybrania oceny należy użyć listy wyboru.
Nadrzędny plan komunikatów	Plan komunikatów, którego składnikiem jest ten plan komunikatów. Aby wybrać nadrzędny plan komunikatów, należy kliknąć na ikonie wyszukiwania (pole wymagane).
Status	Bieżący status pozycji planu komunikatów. W celu wybrania statusu należy użyć listy wyboru. Wstępnie skonfigurowane opcje wyboru to "Ukryj" i "Pokaż".
Opis	Krótki opis zawartości tej pozycji.
Pozycja planu komunikatów — informacje dodatkowe	
Streszczenie	Krótki opis pozycji.
Notatki prowadzącego	Uwagi, które można dodać podczas prezentowania tej pozycji.
Adresaci	Docelowi użytkownicy treści.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące pozycji planu komunikatów są zawarte w następujących tematach:

- [Pozycje planu komunikatu](#) (na stronie 604)
- [Praca ze stroną startową "Pozycja planu komunikatów"](#) (na stronie 604)
- [Zarządzanie pozycjami planu komunikatów](#) (na stronie 606)

Powiązania pozycji planu komunikatów

Stron "Powiązania pozycji planu komunikatów" można używać do tworzenia, aktualizowania i śledzenia powiązań pozycji planu komunikatów.

Powiązanie pozycji planu komunikatów to pozycja prezentacji, która dostarcza opcjonalnych informacji wspomagające główną pozycję planu komunikatów. Jeśli na przykład w głównej pozycji pokazane są efekty uboczne nowego leku, w opcjonalnej informacji powiązanej mogą być zaprezentowane efekty uboczne starszej

generacji leków. Jeśli tematem pozycji głównej jest informacja o tym, że doświadczenia kliniczne dały pozytywne rezultaty, to w opcjonalnych szczegółach może być mowa o liczbach dotyczących tego doświadczenia. Plan komunikatów składa się z pewnej liczby pozycji planu komunikatów uporządkowanych w określonej kolejności, podobnie jak w tradycyjnej prezentacji składającej się ze slajdów. Z każdą pozycją planu komunikatów mogą być powiązane kolejne pozycje, nazywane *powiązaniem pozycji planu komunikatów*. Na stronie "Powiązania pozycji planu komunikatów" znajdują się informacje o tych pomocniczych pozycjach prezentacji.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia powiązań pozycji planu komunikatów, karta "Powiązania pozycji planu komunikatów" może być wykluczona z jego konfiguracji. Aby można było pracować ze stronami "Powiązania pozycji planu komunikatów", rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie dostarczaniem spersonalizowanej zawartości".

Praca ze stroną startową "Powiązania pozycji planu komunikatów"

Strona startowa "Powiązania pozycji planu komunikatów" stanowi punkt wyjścia do zarządzania rekordami powiązań pozycji planu komunikatów. Zawiera kilka sekcji i prezentuje informacje właściwe dla bieżącego użytkownika.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Powiązania pozycji planu komunikatów". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie powiązania pozycji planu komunikatów

Nowe powiązanie pozycji planu komunikatów można utworzyć, naciskając przycisk "Nowe" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane powiązania pozycji planu komunikatów". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola powiązań pozycji planu komunikatów](#) (na stronie 611).

Praca z listami powiązań pozycji planu komunikatów

W sekcji "Listy powiązań pozycji planu komunikatów" wyświetlana jest pewna liczba list filtrowanych. *Listy filtrowane* to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla powiązań pozycji planu komunikatów.

Lista powiązań pozycji planu komunikatów	Filtry
Wszystkie powiązania pozycji planu komunikatów	Wszystkie powiązania pozycji planu komunikatów widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.

Lista powiązań pozycji planu komunikatów	Filtry
Ostatnio zmodyfikowane powiązania pozycji planu komunikatów	Wszystkie powiązania pozycji planu komunikatów zawierające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnich powiązań pozycji planu komunikatów

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane powiązania pozycji planu komunikatów" są wyświetlane powiązania pozycji planu komunikatów ostatnio zmodyfikowane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Powiązania pozycji planu komunikatów"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Powiązania pozycji planu komunikatów" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone powiązania pozycji planu komunikatów
- Ostatnio zmodyfikowane powiązania pozycji planu komunikatów
- Moje ostatnio utworzone powiązania pozycji planu komunikatów
- Moje ostatnio zmodyfikowane powiązania pozycji planu komunikatów
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Powiązania pozycji planu komunikatów" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Powiązania pozycji planu komunikatów"

- 1 Na stronie startowej "Powiązania pozycji planu komunikatów" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Powiązania pozycji planu komunikatów" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie powiązaniami pozycji planu komunikatów

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)

UWAGA: Funkcja powiązań pozycji planu komunikatów nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące powiązań pozycji planu komunikatów są zawarte w następujących tematach:

- [Powiązania pozycji planu komunikatów](#) (na stronie 608)
- [Praca ze stroną startową "Powiązania pozycji planu komunikatów"](#) (na stronie 609)
- [Pola powiązań pozycji planu komunikatów](#) (na stronie 611)

UWAGA: Aby można było pracować ze stronami powiązań pozycji planu komunikatów, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie dostarczaniem spersonalizowanej zawartości".

Pola powiązań pozycji planu komunikatów

Strona "Powiązania pozycji planu komunikatów - edycja" umożliwia dodanie powiązań pozycji planu komunikatów lub zaktualizowanie istniejącego powiązania pozycji planu komunikatów. Zawiera ona pełny zestaw pól dla powiązań pozycji planu komunikatów.

WSKAZÓWKA: Powiązania pozycji planu komunikatów można także edytować na stronach "Lista powiązań pozycji planu komunikatów" i "Szczegóły powiązań pozycji planu komunikatów". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów znajduje się pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W poniższej tabeli przedstawiono dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól powiązań pozycji planu komunikatów.

Pole	Opis
Powiązania pozycji planu komunikatów — informacje kluczowe	
Nazwa	Nazwa powiązania pozycji planu komunikatów.
Wyświetlana nazwa	Nazwa używana do wyświetlania powiązania pozycji planu komunikatów w planie komunikatów.
Nadrzędna pozycja planu komunikatów	Nadrzędna pozycja planu komunikatów, dla której powiązanie pozycji planu komunikatów udostępnia opcjonalną kopię zapasową lub informacje szczegółowe (pole wymagane).
Opis	Krótki opis zawartości tej pozycji.
Typ	Kategoria powiązania pozycji planu komunikatów. Wybrać typ z listy wyboru (pole wymagane).
Nazwa rozwiązania	Nazwa pliku multimedialnego lub graficznego, na podstawie którego tworzone jest dane powiązanie pozycji planu komunikatów (pole wymagane).
Streszczenie	Krótki opis pozycji.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące powiązań pozycji planu komunikatów są zawarte w następujących tematach:

- [Powiązania pozycji planu komunikatów](#) (na stronie 608)
- [Praca ze stroną startową "Powiązania pozycji planu komunikatów"](#) (na stronie 609)
- [Zarządzanie powiązaniami pozycji planu komunikatów](#) (na stronie 611)

Zamówienia

Typ rekordu "Zamówienie", choć już dostępny w aplikacji Oracle CRM On Demand, został rozszerzony w celu ulepszenia funkcjonalności "Nauki biologiczne". Użytkownik może użyć stron rekordu "Zamówienie", aby tworzyć, aktualizować i śledzić zamówienia i powiązane pozycje zamówienia odnoszące się do produktów. Na przykład przedstawiciel handlowy może użyć stron rekordu "Zamówienie", aby wykonać następujące czynności:

- Utworzyć bezpośrednie zlecenie realizacji dotyczącej próbek, a także przesłać zamówienie do głównego biura, aby próbki zostały wysłane bezpośrednio do klientów.
- Złożyć wewnętrzne zamówienie w głównym biurze, aby uzupełnić próbki, których zapasy uległy wyczerpaniu. Przedstawicielom handlowym okresowo kończą się próbki i dlatego mogą je oni ponownie zamówić, jeśli jest taka potrzeba.

Typ rekordu "Zamówienie" jest połączony ze wszystkimi obiektami niestandardowymi i można umożliwić jego integrację korzystając ze zdarzeń i procesów Workflow integracji usług internetowych. Jeśli sekcja

"Zamówienia" nie jest widoczna na stronie szczegółów obiektu niestandardowego, należy kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać sekcję "Zamówienia" do układu strony. Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, należy skontaktować się z administratorem firmy.

Przed rozpoczęciem: Aby można było pracować z zamówieniami, wartość pola "Używanie zamówień" na stronie profilu firmy musi być ustawiona na "Zarządzanie zamówieniami w aplikacji CRM On Demand", a rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Włącz dostęp do zamówień".

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają śledzenia zamówień oraz informacji o powiązanych pozycjach w linii zamówienia, karta "Zamówienia" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Zamówienie"

Strona startowa "Zamówienie" stanowi punkt wyjścia do zarządzania zamówieniami i powiązanymi pozycjami zamówień odnoszącymi się do produktów.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Zamówienie". Ponadto jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz je z niej usuwać.

Przed rozpoczęciem. Aby można było pracować z zamówieniami i pozycjami zamówień powiązanymi z produktami, wartość pola "Używanie zamówień" na stronie profilu firmy musi być ustawiona na "Zarządzanie zamówieniami w aplikacji CRM On Demand", a rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Włącz dostęp do zamówień". Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych.

Tworzenie zamówienia

Administrator próbek tworzy nowe zamówienie, naciskając przycisk "Nowe" w sekcji "Moje ostatnio utworzone zamówienia". Więcej informacji można znaleźć pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola zamówienia](#) (na stronie 618).

Praca z listami zamówień

W sekcji "Lista zamówień" wyświetlana jest pewna liczba list filtrowanych. Listy filtrowane to podzbiory lub grupy rekordów pozwalające użytkownikowi na ograniczenie liczby rekordów, którymi chce się w danym momencie zajmować. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dotyczące zamówień.

Lista zamówień	Filtry
Wszystkie zamówienia	Wszystkie zamówienia widoczne dla użytkownika, bez względu na to, kto jest ich właścicielem i kiedy zostały

Lista zamówień	Filtry
	utworzone.
Moje ostatnio utworzone zamówienia	Filtruje zamówienia według nazwy użytkownika w polu "Właściciel", posortowane według daty utworzenia.
Wszystkie ostatnio utworzone zamówienia	Filtruje wszystkie utworzone zamówienia widoczne dla bieżącego użytkownika, posortowane według daty utworzenia

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnich zamówień

W sekcjach "Moje ostatnio utworzone zamówienia" i "Moje ostatnio wyświetlane zamówienia" widoczne są zamówienia, które były ostatnio utworzone lub wyświetlane.

Nacisnąć "Wyświetlanie pełnej listy", aby rozwinąć listę.

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Zamówienie"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Zamówienie" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone zamówienia
- Ostatnio zmodyfikowane zamówienia
- Moje ostatnio utworzone zamówienia
- Moje ostatnio zmodyfikowane zamówienia
- Dodatkowe sekcje raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Zamówienie" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Zamówienie"

- 1 Na stronie startowej "Zamówienie" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Zamówienie" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami. Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące zamówień i pozycji zamówień związanych z próbkami są zawarte w następujących tematach:

- [Zamówienia](#) (na stronie 612)
- [Pola zamówienia](#) (na stronie 618)
- [Zarządzanie zamówieniami](#)

Zarządzanie zamówieniami

Informacje o zarządzaniu zamówieniami można znaleźć pod hasłami:

- [Tworzenie pozycji zamówienia powiązanej z produktami](#) (na stronie 616)
- [Przesyłanie zamówienia powiązanego z produktami](#) (na stronie 617)
- [Wiązanie informacji o zleceniach dot. próbek z wizytami](#) (na stronie 566)

UWAGA: Funkcja zamówień nie jest elementem standardowej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand i dlatego może być niedostępna w firmie użytkownika.

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)
- [Praca z rekordami](#) (na stronie 38)
- [Przekazywanie prawa własności rekordów](#) (na stronie 100)
- [Kasowanie i przywracanie rekordów](#) (na stronie 121)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące zamówień są zawarte w następujących tematach:

- [Zamówienia](#) (na stronie 612)
- [Pola zamówienia](#) (na stronie 618)
- [Praca ze stroną startową "Zamówienie"](#) (na stronie 613)

Tworzenie pozycji zamówienia powiązanej z produktami

Użytkownik może użyć stron rekordu "Zamówienie", aby tworzyć i aktualizować pozycje zamówienia powiązane z produktami, tak aby móc śledzić, które produkty zostały zakupione przez klienta jako część zamówienia.

UWAGA: Użytkownik może też użyć stron rekordu "Zlecenie dotyczące próbek", aby powiązać dane zlecenia dotyczące próbek z wizytami, informacje na ten temat pod hasłem [Powiązanie danych zlecenia dotyczącego próbek z wizytami](#) (zob. "Wiązanie informacji o zleceniach dot. próbek z wizytami" na stronie 566). Należy pamiętać, że jeśli dostosuje się stronę "Szczegóły zamówienia" przez dodanie nowego pola, wtedy pole to będzie także dostępne na stronach rekordu "Zlecenie dotyczące próbek".

Przed rozpoczęciem. Aby można było pracować z zamówieniami i pozycjami zamówień powiązanymi z produktami, wartość pola "Używanie zamówień" na stronie profilu firmy musi być ustawiona na "Zarządzanie zamówieniami w aplikacji CRM On Demand", a rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Włącz dostęp do zamówień".

Jak utworzyć lub zaktualizować pozycję zamówienia powiązaną z produktami

- 1 Na stronie startowej "Zamówienie" wybrać odpowiednie zamówienie.
Więcej informacji o wybieraniu zamówień znajduje się pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie "Szczegóły zamówienia":
 - Nacisnąć przycisk "Nowe" w sekcji "Pozycje zamówienia", aby dodać pozycję w linii zamówienia do zamówienia.
UWAGA: Użytkownik może chcieć dodać sekcję "Pozycje zamówienia" do swojego układu strony. Więcej informacji dotyczących zmieniania układu jest dostępnych pod hasłem [Zmienianie układu swojej strony szczegółów](#) (na stronie 742).
 - Nacisnąć przycisk "Edycja" znajdujący się obok istniejącej pozycji w linii zamówienia, aby zaktualizować pozycję zamówienia.
- 3 Na stronie "Szczegóły pozycji zamówienia" lub stronie "Edycja" wypełnić pola opisane w poniższej tabeli.

Pole	Opis
Numer pozycji zamówienia	(Tylko odczyt) Unikatowy numer tej pozycji w linii zamówienia.
Waluta	Waluta, w której pozycja zamówienia będzie przetwarzana. Aby wybrać walutę, należy użyć selektora wyszukiwania.
Kwota rabatu	To pole nie jest używane w bieżącej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand.
Procent rabatu	To pole nie jest używane w bieżącej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand.
Produkt	(Wymagane) Zamawiany produkt.

Pole	Opis
Ilość	(Wymagane) Ilość zamawianego produktu. Wartość w tym polu nie może być ujemna.
Zamówienie	(Tylko odczyt) Zamówienie nadrzędne, z którym powiązana jest ta pozycja w linii zamówienia.
Zamówienie: Unikatowy ID zewnętrzny	(Tylko odczyt) Unikatowy ID zewnętrzny zamówienia nadrzędnego, z którym powiązana jest ta pozycja w linii zamówienia.
Cena	To pole nie jest używane w bieżącej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand.
Cena po rabacie	To pole nie jest używane w bieżącej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand.

- 1 Zapisywanie rekordu.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące zamówień są zawarte w następujących tematach:

- [Zamówienia](#) (na stronie 612)
- [Praca ze stroną startową "Zamówienie"](#) (na stronie 613)
- [Zarządzanie zamówieniami](#)
- [Pola zamówienia](#) (na stronie 618)

Przesyłanie zamówienia powiązanego z produktami

Po zakończeniu tworzenia i aktualizowania pozycji obiektu zamówienia można przesłać zamówienie.

Przed rozpoczęciem. Aby można było pracować z zamówieniami i pozycjami zamówień powiązanymi z produktami, wartość pola "Używanie zamówień" na stronie profilu firmy musi być ustawiona na "Zarządzanie zamówieniami w aplikacji CRM On Demand ", a rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Włącz dostęp do zamówień".

Jak przesłać zamówienie powiązane z produktami

- 1 Na stronie startowej "Zamówienie" wybrać odpowiednie zamówienie.
Więcej informacji o wybieraniu zamówień znajduje się pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie "Szczegóły zamówienia", przejrzeć pozycje zamówienia połączone z tym zamówieniem powiązanym z produktami i upewnić się, że zapisane informacje są zadowalające.

- 3** Nacisnąć przycisk "Przesyłanie", aby przesłać zamówienie powiązane z produktami wraz ze wszystkimi powiązanymi pozycjami w linii zamówienia.

Wartość pola "Status tworzenia zamówienia" tego zamówienia zmienia się na "Przesłane", w celu zaznaczenia, że zamówienie powiązane z produktami zostało przesłane do przetwarzania. Nie można modyfikować zamówienia powiązanego z produktami, które zostało przesłane.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące zamówień są zawarte w następujących tematach:

- [Zamówienia](#) (na stronie 612)
- [Praca ze stroną startową "Zamówienie"](#) (na stronie 613)
- [Zarządzanie zamówieniami](#)
- [Pola zamówienia](#) (na stronie 618)

Pola zamówienia

Strona "Edycja zamówienia" umożliwia dodanie zamówienia powiązanego z produktami lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego zamówienia. Na stronie "Edycja zamówienia" wyświetlane są wszystkie pola dotyczące zamówienia.

WSKAZÓWK: Zamówienia można też edytować na stronie "Szczegóły zamówienia". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Poniższa tabela zawiera informacje dotyczące niektórych pól zamówienia.

Pole	Opis
Zamówienie - informacje kluczowe	
Numer zamówienia	Unikatowy numer przypisywany do każdego zamówienia.
Podmiot	Podmiot powiązany z tym zamówieniem.
Możliwość	Możliwość powiązana z tym zamówieniem.
Osoba kontaktowa	Osoba kontaktowa powiązana z tym zamówieniem.
Utworzenie zamówienia	Data utworzenia zamówienia.
Status utworzenia zamówienia	(Tylko odczyt) Wartością domyślną tego pola jest wartość "W toku". Kiedy użytkownik przesyła zamówienie powiązane z produktami, wartość tego pola zmienia się na "Przesłane".

Pole	Opis
Unikatowy ID zewnętrzny	Unikatowy ID zewnętrzny do integracji zamówienia z aplikacją Oracle CRM On Demand.
ID	Wartość w tym polu jednoznacznie identyfikuje zamówienie.
Adres odbiorcy	Adres na jaki zamówienie zostanie wysłane. Aby wybrać adres, należy użyć selektora wyszukiwania. Należy wypełnić to pole, aby utworzyć zamówienie dla zlecenia dotyczącego próbek, informacje na ten temat pod hasłem Powiązanie danych zlecenia dotyczącego próbek z wizytami (zob. " Wiązanie informacji o zleceniach dot. próbek z wizytami " na stronie 566).
Adres płatnika	Adres płatnika w kontekście zamówienia.
Status zamówienia	Status zamówienia, który może mieć jedną z następujących wartości: "Oczekujące", "Wysłane", "Przetworzone" lub "Przesłane". Można ustawić status, jeśli jest on wymagany. Kiedy użytkownik przesyła zamówienie, status zamówienia zmienia się na "Przesłane".
Informacje dodatkowe	
Właściciel	Osoby, która utworzyła ten rekord zamówienia.
Opis	(Opcjonalne) Opis zamówienia.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące zamówień są zawarte w następujących tematach:

- [Zamówienia](#) (na stronie 612)
- [Praca ze stroną startową "Zamówienie"](#) (na stronie 613)
- [Zarządzanie zamówieniami](#)

9

Zarządzanie majątkiem

W aplikacji Oracle CRM On Demand istnieją następujące typy rekordów do zarządzania majątkiem:

- **Konta finansowe.** Strony te służą do zarządzania informacjami o kontach finansowych.
- **Posiadacze kont finansowych.** Strony te służą do zarządzania informacjami o posiadaczach kont finansowych.
- **Zasoby kont finansowych.** Strony te służą do zarządzania transakcjami dotyczącymi pojedynczego produktu finansowego na koncie finansowym.
- **Plany finansowe.** Strony te służą do zarządzania planami finansowymi osoby kontaktowej lub firmy na co najmniej jednym określonym koncie finansowym.
- **Produkty finansowe.** Strony te służą do zarządzania informacjami o produktach finansowych.
- **Transakcje finansowe.** Strony te służą do śledzenia transakcji określonego konta finansowego.
- **Portfele.** Strony te służą do zarządzania kontami portfela.
- **Gospodarstwa domowe.** Strony te służą do zarządzania informacjami w przypadku grupy powiązanych osób kontaktowych zamieszkujących jedno gospodarstwo domowe.

Uwaga: Wszystkie wymienione typy rekordów dostępne są wyłącznie w aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Gospodarstwa domowe

Strony gospodarstw domowych umożliwiają tworzenie, aktualizowanie i śledzenie rekordów gospodarstw domowych.

Gospodarstwo domowe to grupa osób kontaktowych z elementem wspólnym lub powiązanych, np. należących do rodziny (rodzice i dzieci), mieszkających pod tym samym adresem, w obrębie tego samego budynku. Gospodarstwo domowe pozwala grupować osoby kontaktowe i śledzić takie grupy, przy czym osoba kontaktowa może należeć do wielu gospodarstw domowych lub grup osób kontaktowych. Grupowanie kontaktów znajduje wiele zastosowań wśród instytucji finansowych i użytkowników indywidualnych, takich jak bankowcy, doradcy finansowi lub kierownicy ds. relacji. Informacje dotyczące gospodarstw domowych mogą być uzyskiwane od powiązanych z nimi osób kontaktowych i akumulowane.

Funkcja gospodarstw domowych daje dostęp do cennych informacji o segmentacji dotyczących gospodarstwa jako całości, a także do łącznych informacji o osobach kontaktowych należących do gospodarstwa. Strony gospodarstw domowych umożliwiają rozpoznawanie i wychwytywanie informacji demograficznych o gospodarstwie. Ponadto można na nich przeglądać konta finansowe klienta, produkty i informacje o osobie kontaktowej przypisanej do danego gospodarstwa domowego. Informacje te umożliwiają użytkownikowi dokonanie oceny danych klienta.

Dzięki zgrupowaniu wszystkich podmiotów klienta według gospodarstwa domowego instytucja finansowa może rozpoznać wartość klienta dla danej organizacji. Może też szukać możliwości sprzedaży związanej i windowanej dodatkowych produktów i usług, np. ubezpieczenia właściciela gospodarstwa domowego lub pożyczek na kształcenie jego dzieci. Ponadto możliwość przeglądania wszystkich kont finansowych klienta według gospodarstwa domowego pozwala instytucji finansowej poznać ogólną sytuację finansową gospodarstwa domowego.

Podmioty podrzędne i informacje powiązane dotyczące gospodarstw domowych

Strony gospodarstw domowych pozwalają identyfikować i profilować gospodarstwo domowe, a także przeglądać subkonta i inne powiązane informacje, w tym:

- **Osoby kontaktowe.** Osoby kontaktowe mogą być powiązane z gospodarstwem domowym. Na stronie gospodarstwa domowego można wyświetlić wszystkie osoby kontaktowe powiązane z gospodarstwem. Informacje dotyczące osób kontaktowych są dostępne pod hasłem [Osoby kontaktowe](#) (na stronie 231).
- **Roszczenia.** Roszczenia mogą być powiązane z gospodarstwem domowym. Na stronie gospodarstwa domowego można wyświetlić wszystkie roszczenia powiązane z gospodarstwem. Informacje dotyczące roszczeń są dostępne pod hasłem [Roszczenia](#) (na stronie 670).
- **Plany finansowe.** Plany finansowe mogą być powiązane z gospodarstwem domowym. Na stronie gospodarstwa domowego można wyświetlić wszystkie plany finansowe powiązane z gospodarstwem. Informacje dotyczące planów finansowych są dostępne pod hasłem [Plany finansowe](#) (na stronie 649).
- **Posiadacze polis.** Posiadacze polis mogą być powiązani z gospodarstwem domowym. Na stronie gospodarstwa domowego można wyświetlić wszystkich posiadaczy polis powiązanych z gospodarstwem. Informacje dotyczące posiadaczy polis są dostępne pod hasłem [Posiadacze polis](#) (na stronie 695).
- **Posiadacze konta finansowego.** Posiadacze konta finansowego mogą być powiązani z gospodarstwem domowym. Na stronie gospodarstwa domowego można wyświetlić wszystkich posiadaczy konta finansowego powiązanych z gospodarstwem. Informacje dotyczące posiadaczy konta finansowego są dostępne pod hasłem [Posiadacze konta finansowego](#) (zob. "[Posiadacze kont finansowych](#)" na stronie 642).
- **Zespół ds. gospodarstwa domowego.** Użytkownicy mogą należeć do zespołu powiązanego z gospodarstwem domowym. Na stronie gospodarstwa domowego można wyświetlić wszystkich członków zespołu (użytkowników) powiązanych z gospodarstwem domowym.

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają korzystania z informacji o gospodarstwach domowych, ta karta może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Gospodarstwo domowe"

Strona startowa "Gospodarstwo domowe" stanowi punkt wyjścia do zarządzania gospodarstwami domowymi.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Gospodarstwo domowe". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie gospodarstwa domowego

Gospodarstwo domowe można utworzyć, naciskając przycisk "Nowe" w sekcji "Moje ostatnio wyświetlane gospodarstwa domowe". Więcej informacji można znaleźć pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola gospodarstwa domowego](#) (na stronie 627).

Praca z listami gospodarstw domowych

W sekcji "Listy gospodarstw domowych" wyświetlana jest pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe gospodarstw domowych.

Lista gospodarstw domowych	Filtry
Ostatnio zmodyfikowane gospodarstwa domowe	Wszystkie gospodarstwa domowe mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji
Wszystkie gospodarstwa domowe	Wszystkie gospodarstwa domowe widoczne dla bieżącego użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych gospodarstw domowych

W sekcji "Moje ostatnio wyświetlane gospodarstwa domowe" pokazywane są gospodarstwa ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Gospodarstwo domowe"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Gospodarstwo domowe" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone gospodarstwa domowe
- Ostatnio zmodyfikowane gospodarstwa domowe
- Moje ostatnio utworzone gospodarstwa domowe
- Moje ostatnio zmodyfikowane gospodarstwa domowe

- Jedna lub kilka sekcji raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Gospodarstwo domowe" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Gospodarstwo domowe"

- 1 Na stronie startowej "Gospodarstwo domowe" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Gospodarstwo domowe" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące gospodarstw domowych są zawarte w następujących tematach:

- [Gospodarstwa domowe](#) (na stronie 621)
- [Zarządzanie gospodarstwami domowymi](#) (na stronie 624)
- [Pola gospodarstwa domowego](#) (na stronie 627)

Zarządzanie gospodarstwami domowymi

Zarządzać gospodarstwami domowymi można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Profilowanie gospodarstw domowych](#) (na stronie 625)
- [Śledzenie członków gospodarstwa domowego](#) (na stronie 625)

UWAGA Ta funkcja nie jest elementem standardowej aplikacji i dlatego może być niedostępna w używanej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand.

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)
- [Przekazywanie prawa własności rekordów](#) (na stronie 100)
- [Dodawanie uwag](#) (na stronie 106)
- [Załączanie plików i adresów URL do rekordów](#) (na stronie 114)
- [Kasowanie i przywracanie rekordów](#) (na stronie 121)
- [Łączenie rekordów](#) (na stronie 105)
- [Współużytkowanie rekordów \(zespoły\)](#) (na stronie 101)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośrednio.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące gospodarstw domowych są zawarte w następujących tematach:

- [Gospodarstwa domowe](#) (na stronie 621)
- [Praca ze stroną startową "Gospodarstwo domowe"](#) (na stronie 622)
- [Pola gospodarstwa domowego](#) (na stronie 627)

Profilowanie gospodarstw domowych

Gospodarstwa domowe można profilować, aktualizując informacje zawarte w rekordach gospodarstwa domowego.

Jak profilować gospodarstwo domowe

- 1 Wybrać gospodarstwo domowe.
Instrukcje dotyczące wybierania gospodarstw domowych są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie "Szczegóły gospodarstwa domowego" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Wpisać informacje na stronie edycji gospodarstwa domowego. Opis pól jest dostępny pod hasłem [Pola gospodarstwa domowego](#) (na stronie 627).

Śledzenie członków gospodarstwa domowego

Aby śledzić członków gospodarstw domowych, należy dodać ich jako osoby kontaktowe należące do gospodarstwa domowego.

Jak śledzić członków gospodarstwa domowego

- 1 Wybrać rekord gospodarstwa domowego.

Instrukcje dotyczące wybierania rekordów gospodarstwa domowego są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie "Szczegóły gospodarstwa domowego" przejść do sekcji "Osoby kontaktowe" i kliknąć na łączu "Dodaj".
UWAGA: Może okazać się konieczne dodanie sekcji "Osoby kontaktowe" do układu strony. Informacje dotyczące zmieniania układu są dostępne pod hasłem [Zmienianie układu swojej strony szczegółów](#) (na stronie 742).
- 3 Na stronie "Lista osób kontaktowych" kliknąć na ikonie "Wyszukiwanie" w polu "Nowa osoba kontaktowa". Spowoduje to wyświetlenie okna "Wyszukiwanie osoby kontaktowej".
- 4 W oknie "Wyszukiwanie osoby kontaktowej" wybrać kontakt.
- 5 Na stronie "Lista osób kontaktowych" należy wybrać powiązanie z gospodarstwem domowym danej osoby kontaktowej na liście rozwijanej "Powiązanie".

Pole	Opis
Nowa osoba kontaktowa	Nazwa osoby kontaktowej w danym gospodarstwie domowym. Należy wybrać osobę kontaktową w oknie "Wyszukiwanie osoby kontaktowej".
Powiązanie	Powiązanie osoby kontaktowej z gospodarstwem domowym. Można wybrać wiele predefiniowanych powiązań, np.: "Głowa rodziny", "Współmałżonek", "Dziecko", "Powinowaci", "Dziecko z drugiego pokolenia", "Sześć" itd.
Akumulacja	Zaznaczenie pola wyboru "Akumulacja" umożliwia dokonanie wyboru podzbioru osób kontaktowych uwzględnionych w podsumowaniach finansowych gospodarstwa domowego (np. "Łączna wartość netto" lub "Łączny dochód"). Niezaznaczone osoby kontaktowe nie są uwzględniane w żadnym z podsumowań gospodarstw domowych ani na żadnej powiązanej liście, np. "Możliwości", "Portfele", "Działania" i "Uwagi". Opcja akumulacji jest zaznaczona domyślnie. Uwaga: Pole wyboru "Akumulacja" na stronie "Szczegóły osoby kontaktowej" i stronie "Szczegóły gospodarstwa domowego" jest tym samym polem, więc jego zmiana na jednej z tych stron jest odzwierciedlana na drugiej.

- 6 Kliknąć na łączu "Zapisz" na stronie "Lista osób kontaktowych".
- 7 W polu "Nowa osoba kontaktowa" należy wybrać osobę kontaktową, a następnie powiązanie z gospodarstwem domowym danej osoby kontaktowej na liście wyboru "Powiązanie".

Informacje dotyczące pól gospodarstwa domowego są dostępne pod hasłem [Pola gospodarstwa domowego](#) (na stronie 627).

Pola gospodarstwa domowego

Strona "Gospodarstwo domowe - edycja" umożliwia dodanie gospodarstwa domowego lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego gospodarstwa domowego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla gospodarstwa domowego.

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach wyboru. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól. Wiele pól na stronach odnoszących się do gospodarstw domowych jest polami tylko do odczytu, ponieważ są one obliczane z rekordów osób kontaktowych powiązanych z gospodarstwem domowym, mających zaznaczone pole wyboru "Akumulacja". Pola sumujące, takie jak "Aktywa łącznie" są obliczane ze wszystkich osób kontaktowych z gospodarstwa domowego, dla których jest zaznaczone pole wyboru "Akumulacja". Pola niesumujące, takie jak adresy, są zazwyczaj wyprowadzane z głównej osoby kontaktowej z gospodarstwa domowego.

Jeśli z gospodarstwem domowym nie są powiązane żadne osoby kontaktowe, to można je dodać do rekordu gospodarstwa domowego (zob. [Śledzenie członków gospodarstwa domowego](#) (na stronie 625)).

Pole	Opis
Gospodarstwo domowe - informacje kluczowe	
Nazwa gospodarstwa domowego	Limit 50 znaków.
Główne	Tylko do odczytu.
Gospodarstwo domowe - informacje szczegółowe	
Typ	Wartości domyślne to: Rodzina - dzieci, Rodzina - bez dzieci, Rodzina - senior, Pojedyncze, Rodzina z samotnym rodzicem, Rodzina, Rodzina wielopokoleniowa, Konkubinat, Dzieci mieszkają osobno, Na emeryturze i Inne.
Segment	Wartości domyślne to: Pracownik umysłowy, Pracownik fizyczny, Wieś, Własne miejsce zamieszkania, Lokator, Wieś/gospodarstwo rolne, Klienci detaliczni, Klienci średnio zamożni, Klienci bardzo zamożni, Multimilionerzy, Klienci ultrazamożni.
Ostatnie działanie	Tylko do odczytu. Pokazuje datę ostatnie działania powiązanego z gospodarstwem domowym.
Głowa gospodarstwa domowego - data urodzenia	Tylko do odczytu.
Informacje dodatkowe	
Podmiot	Tylko do odczytu.
Osoba kontaktowa	Tylko do odczytu.

Pole	Opis
Właściciel	<p>Właściciel rekordu gospodarstwa domowego.</p> <p>Zwykle właściciel rekordu może go zaktualizować, przekazać rekord innemu właścicielowi oraz skasować go. Jednak administrator firmy może zmienić poziomy dostępu, ograniczając lub rozszerzając prawa dostępu użytkownika.</p> <p>Wartość w polu "Właściciel" ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit informacyjny").</p> <p>Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 39).</p>
Gospodarstwo domowe - profil finansowy	
Łączny dochód	Łączny dochód wszystkich osób kumulowanych do gospodarstwa domowego. Tylko do odczytu.
Łączne zasoby	Łączne aktywa wszystkich osób kumulowanych do gospodarstwa domowego. Tylko do odczytu.
Łączne koszty	Łączne koszty wszystkich osób kumulowanych do gospodarstwa domowego. Tylko do odczytu.
Łączne zobowiązania	Łączne zobowiązania wszystkich osób kumulowanych do gospodarstwa domowego. Tylko do odczytu.
Łączna wartość netto	Łączna wartość netto wszystkich osób kumulowanych do gospodarstwa domowego. Tylko do odczytu.
Profil ryzyka inwestycyjnego	
Profil ryzyka	Wypełnione z rekordu głównej osoby kontaktowej gospodarstwa domowego. Tylko do odczytu.
Poziom doświadczenia	Wypełnione z rekordu głównej osoby kontaktowej gospodarstwa domowego. Tylko do odczytu.
Horyzont inwestycji	Wypełnione z rekordu głównej osoby kontaktowej gospodarstwa domowego. Tylko do odczytu.
Bieżący skład inwestycji	Wypełnione z rekordu głównej osoby kontaktowej gospodarstwa domowego. Tylko do odczytu.
Cel	Wypełnione z rekordu głównej osoby kontaktowej gospodarstwa domowego. Tylko do odczytu.
Cel główny	Wypełnione z rekordu głównej osoby kontaktowej gospodarstwa domowego. Tylko do odczytu.

Pole	Opis
	domowego. Tylko do odczytu.

Informacje powiązane

Pokrewne informacje dotyczące gospodarstw domowych są zawarte w następujących tematach:

- [Gospodarstwa domowe](#) (na stronie 621)
- [Praca ze stroną startową "Gospodarstwo domowe"](#) (na stronie 622)
- [Zarządzanie gospodarstwami domowymi](#) (na stronie 624)
- [Współużytkowanie rekordów \(zespoły\)](#) (na stronie 101)

Portfele

Strony portfeli umożliwiają tworzenie, aktualizację i śledzenie dowolnego typu portfela. Portfele mogą zawierać dowolnego typu informacje związane z osobą kontaktową, które bieżący użytkownik chciałby śledzić.

Portfele mogą reprezentować:

- **Konta finansowe.** Konto brokerskie, pożyczka lub karta kredytowa
- **Umowy ubezpieczeniowe.** Polisa ubezpieczeniowa na życie lub renta

Strony portfeli umożliwiają identyfikowanie i profilowanie portfela.

WSKAZÓWKA: Rekordy typu konto finansowe i funkcja hierarchii kont finansowych umożliwiają śledzenie grup kont finansowych, znanych również jako portfele. Więcej informacji o kontach finansowych jest dostępnych pod hasłem [Śledzenie nadrzędnych kont finansowych](#) (na stronie 640).

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają korzystania z informacji o śledzeniu kont finansowych, ta karta może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Konto portfela"

Strona startowa "Konto portfela" stanowi punkt wyjścia do zarządzania kontami portfela.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Konto portfela". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie konta portfela

Konto portfela tworzy się, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Moje ostatnio wyświetlane portfele". Więcej informacji jest dostępnych pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola konta portfela](#) (na stronie 634).

Praca z listami kont portfela

W sekcji "Listy portfeli" wyświetlana jest pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na różnorodnych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano standardowe listy kont portfeli.

Lista portfeli	Filtry
Wszystkie konta portfela	Wszystkie konta portfela widoczne dla bieżącego użytkownika
Ostatnio utworzone portfele	Wszystkie konta portfela widoczne dla bieżącego użytkownika, posortowane według daty utworzenia
Ostatnio zmodyfikowane portfele	Wszystkie konta portfela widoczne dla bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji
Moje ostatnio zmodyfikowane portfele	Wszystkie konta portfela ostatnio zmodyfikowane.
Moje ostatnio utworzone portfele	Wszystkie konta portfela ostatnio utworzone.
Moje konta portfela	Wszystkie konta portfela zawierające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych kont portfela

W sekcji "Moje ostatnio wyświetlane portfele" prezentowane są portfele ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Konto portfela"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Konto portfela" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone portfele
- Ostatnio zmodyfikowane portfele
- Moje ostatnio utworzone portfele
- Moje ostatnio zmodyfikowane portfele
- Jedna lub kilka sekcji raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Konto portfela" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Konto portfela"

- 1 Na stronie startowej "Konto portfela" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Konto portfela" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Kliknąć na łączu "Zapisz".

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące kont portfela są zawarte w następujących tematach:

- [Pola konta portfela](#) (na stronie 634)
- [Zarządzanie kontami portfeli](#) (na stronie 631)

Zarządzanie kontami portfeli

Zarządzać kontami portfeli można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Śledzenie kluczowych osób kontaktowych dla kont portfeli](#) (na stronie 632)
- [Określanie subkont portfeli](#) (na stronie 633)

UWAGA: Ta funkcja nie jest elementem standardowej aplikacji i dlatego może być niedostępna w używanej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand.

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)

- [Praca z listami](#) (na stronie 83)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73) (z uwzględnieniem rekomendacji)
- [Współużytkowanie rekordów \(zespoły\)](#) (na stronie 101)
- [Przekazywanie prawa własności rekordów](#) (na stronie 100)
- [Dodawanie uwag](#) (na stronie 106)
- [Załączanie plików i adresów URL do rekordów](#) (na stronie 114)
- [Kasowanie i przywracanie rekordów](#) (na stronie 121)
- Zmienianie nazw typów rekordów
- [Łączenie rekordów](#) (na stronie 105)
- [Zarządzanie kalendarzami i działaniami](#) (na stronie 143)
- Proces konfigurowania rejestrów
- Tworzenie apletów internetowych

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące kont portfeli są zawarte w następujących tematach:

- [Praca ze stroną startową "Konto portfela"](#) (na stronie 629)
- [Pola konta portfela](#) (na stronie 634)

Śledzenie kluczowych osób kontaktowych dla kont portfeli

Aby śledzić kluczowe osoby kontaktowe dla kont portfeli, należy je dodać jako osoby kontaktowe powiązane z rekordem konta portfela.

Jak śledzić kluczowe osoby kontaktowe dla kont portfeli

- 1 Wybrać rekord konta portfela.
Instrukcje dotyczące wybierania kont portfela są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie "Szczegóły konta portfela" przejść do sekcji "Osoby kontaktowe" i kliknąć na łączu "Dodaj".

UWAGA: Może okazać się konieczne dodanie sekcji "Osoby kontaktowe" do układu strony. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Zmienianie układu swojej strony szczegółów](#) (na stronie 742).

- 3 Na stronie "Lista osób kontaktowych" kliknąć na ikonie "Wyszukiwanie" obok kolumny "Nazwa".
- 4 Aby utworzyć nowy rekord osoby kontaktowej lub wybrać istniejącą osobę kontaktową, można kliknąć łącze "Nowy" w oknie wyszukiwania.
- 5 Na stronie "Lista osób kontaktowych" podać wymagane informacje.
- 6 Zapisać rekord.

Określanie subkont portfeli

Za pomocą relacji podmiot nadrzędny-podmiot podrzędny można określać hierarchie kont portfeli, np. fundusz powierniczy, który jest objęty polisą ubezpieczeniową na życie lub konto brokerskie. Najpierw należy utworzyć nadrzędne konto portfela, a następnie wybrać je jako nadrzędne dla konta podrzędnego lub subkonta portfela.

Między portfelami i subkontami portfela istnieje relacja "jeden do wielu". Na przykład może istnieć wiele subkont funduszy powierniczych lub giełdowych dla brokerskiego konta portfela.

Jak utworzyć subkonto portfela

- 1 Wybrać nadrzędne konto portfela.
Instrukcje dotyczące wybierania kont portfela są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie "Szczegóły konta portfela" przejść do sekcji "Subkonta portfela" i kliknąć na łączu "Nowe".
UWAGA: Może okazać się konieczne dodanie sekcji "Subkonta portfela" do układu strony. Informacje dotyczące zmieniania układu są dostępne pod hasłem [Zmienianie układu swojej strony szczegółów](#) (na stronie 742).
- 3 Wypełnić pola na wyświetlonej stronie "Edycja konta portfela".
- 4 Zapisać rekord.

Jak określić nadrzędne konto portfela

- 1 Wybrać podrzędne subkonto portfela.
Instrukcje dotyczące wybierania kont portfela są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie "Edycja konta portfela" kliknąć na ikonie "Wyszukiwanie" obok pola "Nadrzędne konto portfela".
- 3 W oknie "Wyszukiwanie" wybrać nadrzędne konto portfela.

4 Zapisać rekord.

Pola konta portfela

Strona "Konto portfela - edycja" umożliwia dodanie konta portfela lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego konta portfela. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla konta portfela.

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach wyboru. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Podmiot - informacje kluczowe	
Numer podmiotu	Pole wymagane. Limit 100 znaków.
Instytucja	Pole wyszukiwania instytucji powiązanej z kontem portfela.
Produkt	Pole wyszukiwania produktu powiązanego z kontem portfela.
Typ podmiotu	Lista wyboru domyślnych typów kont. Wartości domyślne: Kontrakt dotyczący renty, Polisa grupowa, 401K, Rachunek bieżący, Indywidualne konto emerytalne, Ubezpieczenie na życie, Fundusz powierniczy, Rachunek oszczędnościowy i Inne.
Główna osoba kontaktowa	Tylko do odczytu.
Podmiot	Pole wyszukiwania konta powiązanego z kontem portfela.
Przychód	Przychód powiązany z kontem portfela.
Data zakupu	Data otwarcia konta finansowego.
Data anulowania/sprzedaży	Data zamknięcia konta. Jeśli jest to zasób jednostkowy, może to być data sprzedania wszystkich udziałów.
Status	Status konta portfela. Wartości domyślne: Aktywne, Oczekujące, Oferta, Zakończone i Zamknięte.
Nadrzędne konto portfela	Konto nadrzędne dla bieżącego konta portfela.

Pole	Opis
Właściciel	<p>Właściciel rekordu konta portfela.</p> <p>Zwykle właściciel rekordu może go zaktualizować, przekazać rekord innemu właścicielowi oraz skasować go. Jednak administrator firmy może zmienić poziomy dostępu, ograniczając lub rozszerzając prawa dostępu użytkownika.</p> <p>Wartość w polu "Właściciel" ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit informacyjny").</p> <p>Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 39).</p>
Grupa główna	<p>Grupa główna właściciela konta</p> <p>W przypadku wydań poprzedzających wydanie 13 pole to jest używane do definiowania widoczności rekordów "Portfel" dla grup. Zaleca się zastąpienie tego mechanizmu funkcją rejestru. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Proces konfigurowania rejestrów.</p>
Informacje o polisie	
Klasa ryzyka	Definiuje poziom ryzyka portfela. Limit 50 znaków.
Składka	Koszt polisy ubezpieczeniowej w walucie bieżącego użytkownika.
Wartość polisy	Nominalna wartość polisy ubezpieczeniowej w walucie bieżącego użytkownika.
Data obowiązywania	Data wejścia w życie polisy ubezpieczeniowej.
Data wygaśnięcia	Data wygaśnięcia polisy ubezpieczeniowej.
Informacje o inwestycjach	
Łączna wartość zasobów	Wartość wszystkich inwestycji w walucie bieżącego użytkownika.
Data wyceny	Data wyceny wszystkich aktywów.
Informacje o pożyczce	
Kwota pożyczki	Wartość pożyczki w walucie bieżącego użytkownika.
Roczna stopa procentowa	Roczna stopa procentowa dla pożyczki.
Termin płatności	Data określająca termin spłaty pożyczki.
Okres	Tylko do odczytu. Złączenie wartości z pól "Długość okresu" i "Jednostka okresu".
Długość okresu	Okres, w którym pożyczka jest spłacana, zazwyczaj wyrażany w miesiącach.

Pole	Opis
Jednostka okresu	Lista wyboru możliwych jednostek okresu. Wartości domyślne: Dzień, Tydzień, Miesiąc i Rok.
Informacje o karcie kredytowej	
Limit kredytowy	Maksymalny limit kredytowy dla konta.
Roczna stopa procentowa	Roczna stopa procentowa dla opłat uwzględnianych w saldzie.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące kont portfeli są zawarte w następujących tematach:

- [Praca ze stroną startową "Konto portfela"](#) (na stronie 629)
- [Zarządzanie kontami portfeli](#) (na stronie 631)

Konta finansowe

Stron kont finansowych można używać do tworzenia, aktualizowania i śledzenia wszystkich typów kont finansowych. Zwykle są to konta finansowe kontaktu lub firmy, zarządzane przez instytucję finansową. Mogą być również śledzone wszystkie konta finansowe kontaktu lub firmy, również te znajdujące się w innych instytucjach finansowych.

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają śledzenia informacji o kontaktach finansowych, karta "Konta finansowe" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Konto finansowe jest rekordem transakcji finansowych między instytucjami finansowymi. Zawiera ono produkty finansowe, za które instytucja finansowa ponosi określoną odpowiedzialność powierniczą. Konta finansowe udostępniają strukturę, dzięki której instytucje finansowe mogą zarządzać relacjami z kontaktami i firmami.

UWAGA: W aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition *Konto* przemianowano na *Podmiot biznesowy*. Podmioty biznesowe odpowiadają podmiotom prawnym, takim jak przedsiębiorstwo, firma czy fundusz. Dostępne są relacje nadrzędności i podrzędności, aby umożliwić odwzorowanie wydziałów, działów i innych skomplikowanych struktur prawnych.

Konta finansowe odpowiadają wszystkim typom kont, takim jak rachunki oszczędnościowe, bieżące, kredyty hipoteczne, depozyty, karty kredytowe, bieżące konta depozytowe, konta inwestycyjne, pożyczki, konta emerytalne, edukacyjne itp.

Korzystając z kont finansowych, instytucje finansowe mogą przejść z modelu skoncentrowanego na kontaktach do modelu skoncentrowanego na klientach i gospodarstwach domowych. Funkcja ta zapewnia dostęp do wysokopoziomowych informacji finansowych zawartych w polach "Typ konta finansowego", "Saldo" czy "Wspólne", co umożliwia utrzymywanie relacji z klientami dzięki wykorzystaniu działań, możliwości, zleceń obsługi oraz kalendarzy. Konta finansowe obsługują również hierarchie kont i subkonta. Hierarchie umożliwiają grupowanie kont w portfele. Za pomocą grupowania kont można grupować konta finansowe w portfele. Wybrane przykłady hierarchii pokazano na poniższych rysunkach. Rys. 1 przedstawia relację

nadrzędności/podrzędności dla konta finansowego, rys. 2 relację konta portfela i konta finansowego, a rys. 3 relację konta finansowego i subkonta.



Figure 1: Relacje nadrzędna i podrzędna dla konta finansowego

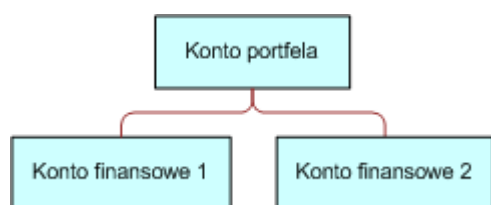


Figure 2: Konto portfela i relacja konta finansowego



Figure 3: Relacja konta finansowego i subkonta

Za pomocą stron kont finansowych można identyfikować i profilować konto finansowe, a także przeglądać subkonta i inne informacje, w tym:

- [Posiadacze kont finansowych](#) (na stronie 642)
- [Zasoby kont finansowych](#) (na stronie 645)
- [Transakcje finansowe](#) (na stronie 659)
- [Plany finansowe](#) (na stronie 649)
- [Polisy](#) (na stronie 691)
- **Możliwości (na stronie 249).** Na stronach kont finansowych można przeglądać wszystkie możliwości powiązane z kontem finansowym.
- **Działania.** Na stronach kont finansowych można przeglądać wszystkie działania powiązane z kontem finansowym.
- **Zlecenia obsługi (zob. "Zlecenia SR" na stronie 335).** Na stronach kont finansowych można przeglądać wszystkie zlecenia obsługi powiązane z kontem finansowym.

- **Namiary (na stronie 183).** Na stronach kont finansowych można przeglądać wszystkie namiary powiązane z kontem finansowym.

Praca ze stroną startową "Konto finansowe"

Strona startowa "Konto finansowe" stanowi punkt wyjścia do zarządzania kontami finansowymi.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Konto finansowe". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie konta finansowego

Konto finansowe można utworzyć, naciskając przycisk "Nowe" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane konta finansowe". Więcej informacji znajduje się pod hasłami: [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Poła konta finansowego](#) (na stronie 640).

Praca z listami kont finansowych

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla kont finansowych.

Lista kont finansowych	Filtry
Wszystkie konta finansowe	Wszystkie konta finansowe widoczne dla bieżącego użytkownika
Ostatnio zmodyfikowane konta finansowe	Wszystkie konta finansowe, które były ostatnio modyfikowane.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych kont finansowych

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane konta finansowe" pokazywane są konta finansowe, które były ostatnio zmieniane.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Konto finansowe"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do strony startowej "Konto finansowe" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na tej stronie startowej.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób dodawania sekcji do swojej strony startowej "Konto finansowe".

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Konto finansowe"

- 1 Na stronie startowej "Konto finansowe" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej konta finansowego" kliknąć strzałki, aby dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie kontami finansowymi

Zarządzać kontami finansowymi można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Śledzenie nadrzędnych kont finansowych](#) (na stronie 640)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące kont finansowych są zawarte w następujących tematach:

- [Praca ze stroną startową "Konto finansowe"](#) (na stronie 638)
- [Pola konta finansowego](#) (na stronie 640)

Śledzenie nadrzędnych kont finansowych

Aby można było wyśledzić nadrzędne konto finansowe dowolnego konta finansowego, to konto finansowe musi zostać wpisane w polu "Nadrzędne konto finansowe" w podrzędnym koncie finansowym.

Jak śledzić nadrzędne konto finansowe

- 1 Wybrać konto finansowe.
Informacje dotyczące wybierania kont finansowych są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie "Szczegóły konta finansowego" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 3 Na stronie "Konto finansowe - edycja" zaznaczyć pole "Nadrzędne konto finansowe" i wybrać konto finansowe.

Pola konta finansowego

Strona "Konto finansowe - edycja" umożliwia dodanie konta finansowego lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego konta finansowego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla konta finansowego.

WSKAZÓWKA: Hierarchie konta finansowego, na przykład konto finansowe emerytury, które jest podrzędne względem konta finansowego portfela, można określić, wybierając "Konto finansowe". Więcej informacji o określaniu hierarchii jest dostępnych pod hasłem [Śledzenie nadrzędnych kont finansowych](#) (na stronie 640).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Profil konta finansowego	
Numer konta finansowego	Numer konta finansowego. Limit 50 znaków.
Typ konta finansowego	Typ konta finansowego, na przykład: Rachunek oszczędnościowy, Kredytowe, Pożyczka hipoteczna, Inwestycje, Majątek, Edukacja, Ubezpieczenie.
Główne konto	Pole wyboru służące do zasygnalizowania, że to konto jest głównym kontem finansowym.
Oddział macierzysty	Oddział macierzysty instytucji finansowej, w którym jest prowadzone konto finansowe.
Konto finansowe	Nazwa konta finansowego. Limit 50 znaków.

Pole	Opis
Data otwarcia	Data otwarcia konta finansowego w instytucji finansowej.
Wspólne	Pole wyboru służące do zasygnalizowania, że to konto finansowe jest własnością wspólną. Właścicielem tego konta jest więcej niż jedna osoba kontaktowa.
Konto w innej inst. finansowej	Pole wyboru służące do zasygnalizowania, że to konto finansowe jest prowadzone. <i>Konto w innej inst. finansowej</i> oznacza, że to konto finansowe nie jest prowadzone przez daną instytucję finansową, lecz przez inną instytucję finansową.
Saldo	Pole typu "Waluta" przedstawiające saldo konta finansowego.
Saldo na dzień	Data i godzina ostatniej aktualizacji salda.
Szczegóły konta finansowego	
ID integracji	ID integracji zewnętrznych informacji dotyczących konta finansowego. Limit 50 znaków.
Inna instytucja finansowa	Nazwa innej instytucji finansowej prowadzącej to konto.
Nadrzędne konto finansowe	Nadrzędne konto finansowe tego konta finansowego.
Integracja konta finansowego	
Opis	Szczegółowy opis konta finansowego.
ID zewnętrzny	ID zewnętrzny źródła zewnętrznych informacji dotyczących konta finansowego. Limit 50 znaków.
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tego konta finansowego (ze źródła zewnętrznego).
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji zewnętrznych dotyczących zasobu konta finansowego, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd.
Informacje dodatkowe	
Właściciel	<p>Właściciel rekordu konta finansowego</p> <p>Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 39).</p>

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące kont finansowych są zawarte w następujących tematach:

- [Praca ze stroną startową "Konto finansowe"](#) (na stronie 638)
- [Zarządzanie kontami finansowymi](#) (na stronie 639)

Posiadacze kont finansowych

Na stronach "Posiadacze kont finansowych" można tworzyć, aktualizować i śledzić relację między kontem finansowym a jego posiadaczami. *Posiadacz konta finansowego* to osoba kontaktowa, która ma relację z kontem finansowym (zazwyczaj jest to formalny właściciel konta finansowego).

O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji o posiadaczach konta finansowych, jego konfiguracja może nie zawierać karty "Posiadacze kont finansowych".

Rekord posiadacza konta finansowego służy do śledzenia relacji między osobami kontaktowymi a kontami finansowymi, co daje pełną wiedzę o tym, które osoby kontaktowe są powiązane z którymi kontami finansowymi i odwrotnie.

Poprzez posiadaczy konta finansowego instytucje finansowe i użytkownicy mogą śledzić relację między osobami kontaktowymi a kontami finansowymi oraz określone atrybuty i szczegóły tej relacji. Posiadacze konta finansowego śledzą rolę osoby kontaktowej względem konta finansowego, jak formalny właściciel, kurator, doradca, beneficjent i tym podobne.

Praca ze stroną startową "Posiadacz konta finansowego"

Strona startowa "Posiadacz konta finansowego" stanowi punkt wyjścia do zarządzania posiadaczami kont finansowych.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Posiadacz konta finansowego". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie posiadacza konta finansowego

Posiadacza konta finansowego można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowani posiadacze kont finansowych". Więcej informacji można znaleźć pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola posiadacza konta finansowego](#) (na stronie 644).

Praca z listami posiadaczy kont finansowych

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla posiadaczy kont finansowych.

Lista Posiadacze konta finansowego	Filtry
Wszyscy Posiadacze konta finansowego	Wszyscy posiadacze konta finansowego, do widoczności których użytkownik ma uprawnienie, niezależnie od tego, kto jest właścicielem posiadacza konta finansowego.
Ostatnio zmodyfikowane Posiadacze konta finansowego	Wszyscy posiadacze konta finansowego, posortowani według daty modyfikacji

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych posiadaczy kont finansowych

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowani posiadacze kont finansowych" są pokazywani posiadacze kont finansowych ostatnio zmodyfikowani przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Posiadacze kont finansowych"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do swojej strony startowej "Posiadacz konta finansowego" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na tej stronie startowej.

Procedura dodawania sekcji do strony głównej "Posiadacze konta finansowego" jest opisana poniżej.

Jak dodać sekcję do swojej strony startowej "Posiadacze konta finansowego"

- 1 Na stronie startowej "Posiadacze konta finansowego" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Posiadacz konta finansowego" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Kliknąć na łączu "Zapisz".

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące posiadaczy kont finansowych są zawarte w następujących tematach:

- [Zarządzanie posiadaczami kont finansowych](#) (na stronie 644)

- [Pola posiadacza konta finansowego](#) (na stronie 644)

Zarządzanie posiadaczami kont finansowych

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Praca ze stroną startową "Posiadacz konta finansowego"](#) (na stronie 642)
- [Pola posiadacza konta finansowego](#) (na stronie 644)

Pola posiadacza konta finansowego

Strona "Posiadacz konta finansowego - edycja" umożliwia dodanie posiadacza konta finansowego lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego posiadacza konta finansowego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla posiadacza konta finansowego.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące posiadacza konta finansowego można także edytować na stronach "Lista posiadaczy kont finansowych" i "Szczegóły posiadacza konta finansowego". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Profil posiadacza konta finansowego	

Pole	Opis
Nazwa posiadacza konta finansowego	Nazwa posiadacza konta finansowego (zazwyczaj osoba kontaktowa). Limit 100 znaków.
Konto finansowe	Konto finansowe, z którym ten posiadacz jest powiązany.
Rola	Rola posiadacza konta finansowego. Posiadacz konta finansowego może pełnić więcej niż jedną rolę. Przykładowe role: Opiekun prawny, Właściciel, Prawnik lub Osoba wpływająca na decyzje.
Główna osoba kontaktowa	Sygnalizuje, czy posiadacz konta finansowego jest główną osobą kontaktową dla tego konta.
Data przyłączenia się	Data powiązania posiadacza z kontem finansowym. Może się różnić od daty otwarcia konta. Na przykład dla konta finansowego może zostać wyznaczony opiekun prawny już po dacie otwarcia konta.
ID zewnętrzny	ID zewnętrzny źródła zewnętrznych informacji dotyczących posiadacza konta finansowego. Limit 50 znaków.
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji zewnętrznych dotyczących posiadacza konta finansowego, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd. Limit 50 znaków.
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tego posiadacza konta finansowego (ze źródła zewnętrznego).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- [Praca ze stroną startową "Posiadacz konta finansowego"](#) (na stronie 642)

Zasoby kont finansowych

Stron zasobów kont finansowych można używać do tworzenia, aktualizowania i śledzenia produktów finansowych związanych z określonym kontem finansowym. Zasoby kont finansowych zawierają zwykle podsumowanie wszystkich transakcji na kontach finansowych pojedynczego produktu finansowego dla konta finansowego.

Zasoby kont finansowych umożliwiają ustalenie, którym produktom finansowym odpowiadają określone konta finansowe. Zasoby kont finansowych mogą być używane do śledzenia wszystkich typów produktów finansowych, takich jak:

- Środki trwałe (np. nieruchomości, samochody, dzieła sztuki)
- Instrumenty finansowe (np. akcje, obligacje, fundusze inwestycyjne)
- Usługi finansowe i kredytowe (np. kredyt hipoteczny, linia kredytowa)
- Dowolne inne instrumenty zdefiniowane przez użytkownika w produktach finansowych

Korzystając z zasobów kont finansowych, instytucja finansowa może uzyskiwać podsumowanie informacji o kontach finansowych klienta na podstawie danych z aplikacji z różnych działów. Informacje te zapewniają wgląd w sytuację klientów lub gospodarstw domowych. Szczegółowe informacje o zasobach kont finansowych, takie jak ilości, ceny, wskaźniki czy ważne daty (np. data zakupu), są dostępne w aplikacji Oracle CRM On Demand podczas zarządzania relacjami z klientem.

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają śledzenia informacji na kontach finansowych, karta "Zasoby kont finansowych" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Zasób konta finansowego"

Strona startowa "Zasób konta finansowego" stanowi punkt wyjścia do zarządzania zasobami kont finansowych.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Zasób konta finansowego". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie zasobu konta finansowego

Zasób konta finansowego można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane zasoby kont finansowych". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola zasobu konta finansowego](#) (na stronie 648).

Praca z listami zasobów kont finansowych

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla zasobów kont finansowych.

Lista zasobów kont finansowych	Filtry
Wszystkie zasoby kont finansowych	Wszystkie zasoby kont finansowych widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane zasoby kont finansowych	Wszystkie zasoby kont finansowych, posortowane według daty modyfikacji

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również

standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych zasobów kont finansowych

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane zasoby kont finansowych" są pokazywane ostatnio zmodyfikowane zasoby kont finansowych.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Zasób konta finansowego"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to zależnie od konfiguracji określonej przez administratora, do swojej strony startowej "Zasoby kont finansowych" można dodawać dodatkowe sekcje.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób dodawania sekcji do swojej strony startowej "Zasób konta finansowego"

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Zasób konta finansowego"

- 1 Na stronie startowej "Zasób konta finansowego" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Zasób konta finansowego" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie zasobami kont finansowych

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Pola zasobu konta finansowego](#) (na stronie 648)

Pola zasobu konta finansowego

Strona "Zasób konta finansowego - edycja" umożliwia dodanie zasobu konta finansowego lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego zasobu konta finansowego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla zasobu konta finansowego.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Profil zasobów konta finansowego	
Konto finansowe	Konto finansowe powiązane z zasobami konta finansowego.
Produkt finansowy	Produkt finansowy powiązany z zasobami konta finansowego.
Nazwa zasobów konta finansowego	Unikatowa nazwa zasobów konta finansowego.
Ilość	Liczba jednostek należących do zasobów tego produktu finansowego dla tego konta finansowego. Dana ta zazwyczaj pochodzi ze źródła zewnętrznego.
Cena zakupu	Cena zakupu zasobów tego produktu finansowego dla tego konta finansowego. Dana ta zazwyczaj pochodzi ze źródła zewnętrznego.
Data zakupu	Data zakupu zasobów tego produktu finansowego dla tego konta finansowego. Dana ta zazwyczaj pochodzi ze źródła zewnętrznego.
Wartość	Wartość zasobów (cena zakupu pomnożona przez ilość). Dana ta zazwyczaj pochodzi ze źródła zewnętrznego.
Efektywność	Procentowa wartość zysku lub straty z zasobów tego produktu finansowego dla tego konta finansowego. Dana ta zazwyczaj pochodzi ze źródła zewnętrznego.
Integracja zasobów konta finansowego	
ID integracji	ID integracji zewnętrznych informacji dotyczących zasobów konta finansowego. Limit 50 znaków.
ID zewnętrzny	ID zewnętrzny źródła zewnętrznych informacji dotyczących zasobów konta finansowego. Limit 50 znaków.
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji zewnętrznych dotyczących zasobu konta finansowego, np.

Pole	Opis
	nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd.
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tego zasobu konta finansowego (ze źródła zewnętrznego).

Plany finansowe

Strony planów finansowych umożliwiają tworzenie, aktualizowanie i śledzenie planów finansowych dotyczących kont finansowych. *Plany finansowe* są zwykle związane z umową lub firmą, dla której instytucja finansowa zarządza co najmniej jednym kontem finansowym.

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają śledzenia informacji o planach kont finansowych, to karta "Plany finansowe" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Plan finansowy umożliwia wysokopoziomowe planowanie finansowe, zapewniając dostęp do informacji takich jak status, etap planowania czy zatwierdzenia. Dostarcza również łączę do aplikacji w różnych działach firmy. Aktualizacje w trybie wsadowym i internetowym są wykorzystywane do integracji tych danych w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Korzystając z planów finansowych, instytucje finansowe mogą łączyć zarządzanie relacjami z klientem z zadaniami planowania finansowego, organizacją procesów Workflow i danymi końcowymi w całym zakresie czasowym objętym planem finansowym. Przy użyciu tej funkcji można śledzić działania, możliwości, zlecenia obsługi i zamiary w planie finansowym, zapewniając jego realizację w modelu skoncentrowanym na kliencie i gospodarstwie domowym.

Za pomocą stron planów finansowych można identyfikować i profilować plany finansowe, a także przeglądać subkonta i inne informacje, w tym:

- **Możliwość.** Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Możliwości i prognozy — informacje podstawowe](#) (na stronie 250).
- **Działanie.** Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Pola działania](#) (zob. "Pola działań" na stronie 168).
- **Zlecenie obsługi.** Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Zarządzanie serwisem i komunikacją](#) (zob. "Zarządzanie usługami i komunikacją" na stronie 333).
- **Namiar.** Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Namiary](#) (na stronie 183).

Praca ze stroną startową "Plan finansowy"

Strona startowa "Plan finansowy" stanowi punkt wyjścia do zarządzania planami finansowymi.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Plan finansowy". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie planu finansowego

Plan finansowy można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane plany finansowe". Więcej informacji znajduje się pod hasłami: [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola planu finansowego](#) (na stronie 651).

Praca z listami planów finansowych

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla planów finansowych.

Lista planów finansowych	Filtry
Wszystkie plany finansowe	Wszystkie plany finansowe widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane plany finansowe	Wszystkie plany finansowe z nazwą bieżącego użytkownika w polu "Właściciel", posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych planów finansowych

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane plany finansowe" są pokazywane plany finansowe ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Plan finansowy"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do strony startowej "Plan finansowy" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na tej stronie startowej.

W poniższej procedurze opisano sposób dodawania sekcji do swojej strony startowej "Plan finansowy".

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Plan finansowy"

- 1 Na stronie startowej "Plan finansowy" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej planu finansowego" kliknąć strzałki, aby dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie planami finansowymi

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Praca ze stroną startową "Plan finansowy"](#) (na stronie 649)
- [Pola planu finansowego](#) (na stronie 651)

Pola planu finansowego

Strona "Plan finansowy - edycja" umożliwia dodanie planu finansowego lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego planu finansowego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla planu finansowego.

WSKAZÓWK: Informacje dotyczące planów finansowych można także edytować na stronach "Lista planów finansowych" i "Szczegóły planu finansowego". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem Aktualizowanie szczegółów rekordów.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól planu finansowego.

Pole	Opis
Profil planu finansowego	
Nazwa planu finansowego	Nazwa planu finansowego.
Typ	Typ planu finansowego. Na przykład: Emerytura, Portfel, Majątek, Edukacja.
Konto finansowe	Konto finansowe, z którym ten plan jest powiązany.
Status	Status planu finansowego. Na przykład: W toku, Aktywne, Zatwierdzone, W trakcie sprawdzania przez przełożonych, W trakcie sprawdzania przez klienta.
Wysłano do osoby kontaktowej	To pole wyboru należy zaznaczyć, aby zasygnalizować, że plan finansowy został wysłany do osoby kontaktowej.
Zatwierdzone przez osobę kontaktową	To pole wyboru należy zaznaczyć, aby zasygnalizować, że plan finansowy został zatwierdzony przez osobę kontaktową.
Plan finansowy - podsumowanie	
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji zewnętrznych dotyczących posiadacza konta finansowego, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd. Limit 50 znaków.
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tego planu finansowego (ze źródła zewnętrznego).
ID integracji	Identyfikator integracji używany dla tego planu finansowego.
Opis	Szczegółowy opis tego planu finansowego. Limit 16 350 znaków.
Informacje dodatkowe	
Właściciel	Właściciel rekordu planu finansowego. Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 39).

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące planów finansowych są zawarte w następujących tematach:

- [Praca ze stroną startową "Plan finansowy"](#) (na stronie 649)
- [Zarządzanie planami finansowymi](#) (na stronie 651)

Produkty finansowe

Strona "Produkty finansowe" umożliwia tworzenie, aktualizowanie i śledzenie wszystkich typów produktów finansowych.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla poszczególnych użytkowników. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają śledzenia informacji o produktach finansowych, to karta "Produkty finansowe" może być wykluczona z jego konfiguracji.

W aplikacji Oracle CRM On Demand *produkt finansowy* może być określonym towarem fizycznym lub usługą, oferowanym klientom przez instytucję finansową (może też być zgrupowaniem produktów finansowych lub odnosić się do produktu finansowego oferowanego przez dowolną instytucję finansową).

Można śledzić typy produktów finansowych, takie jak pożyczki, depozyty bezpośrednie (rachunki bieżące i oszczędnościowe), rachunki o podwyższonym oprocentowaniu, lokaty itd. Produktami finansowymi mogą być także akcje zwykłe, instrumenty pochodne, osobne rachunki oraz fundusze hedgingowe czy powiernicze.

Instytucje finansowe, korzystając z rekordów produktów finansowych, mogą przeglądać szczegóły swoich produktów finansowych (w tym szczegóły wysokiego poziomu), łączyć URL do serwisów internetowych z produktami finansowymi, a także katalogi. Posługując się tymi funkcjami, można uzyskać dostęp do najnowszych szczegółów produktów finansowych, a także do powiązanych informacji dotyczących działań, możliwości, zleceń obsługi i kalendarzy.

Typ rekordu "produkt finansowy" obsługuje także hierarchie produktów finansowych. Hierarchie te umożliwiają grupowanie produktów np. w celu utworzenia pakietów ofert, funduszy powierniczych czy jakiegokolwiek innej wieloelementowej hierarchii lub grupy.

Na poniższych rysunkach przedstawiono przykłady hierarchii produktów finansowych.

Na rysunku 4 przedstawiono przykład hierarchii funduszu powierniczego.

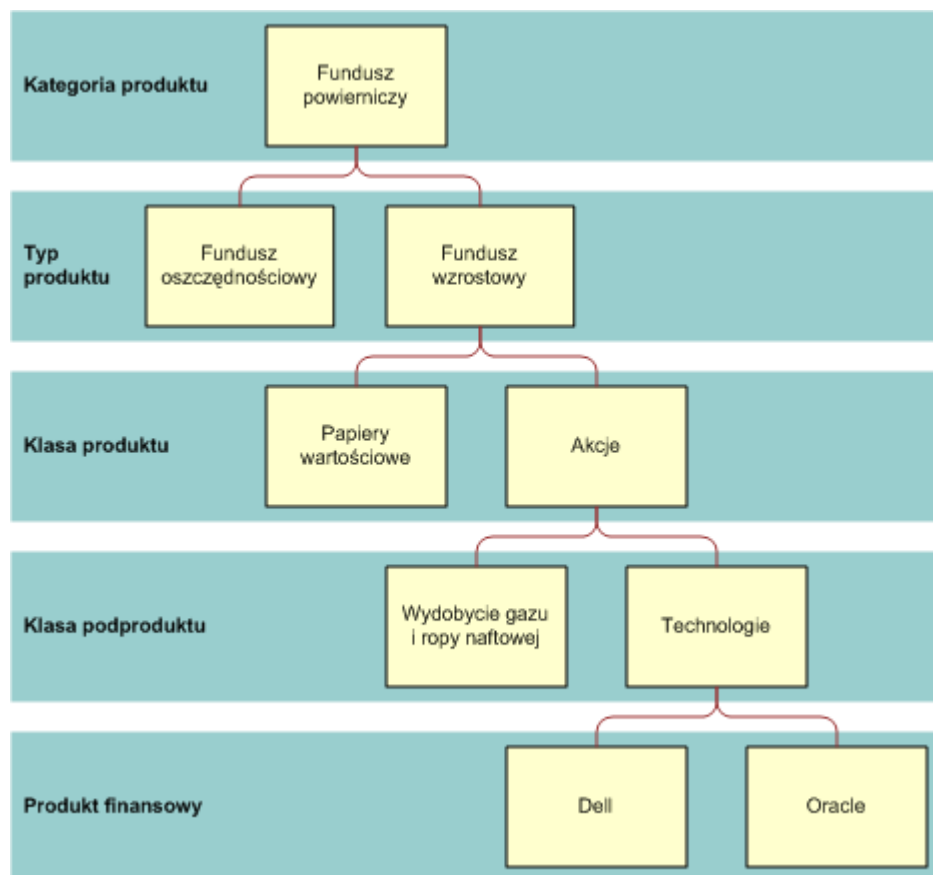


Figure 4: Przykład hierarchii funduszu powierniczego

Na rysunku 5 przedstawiono przykład hierarchii polisy ubezpieczeniowej.

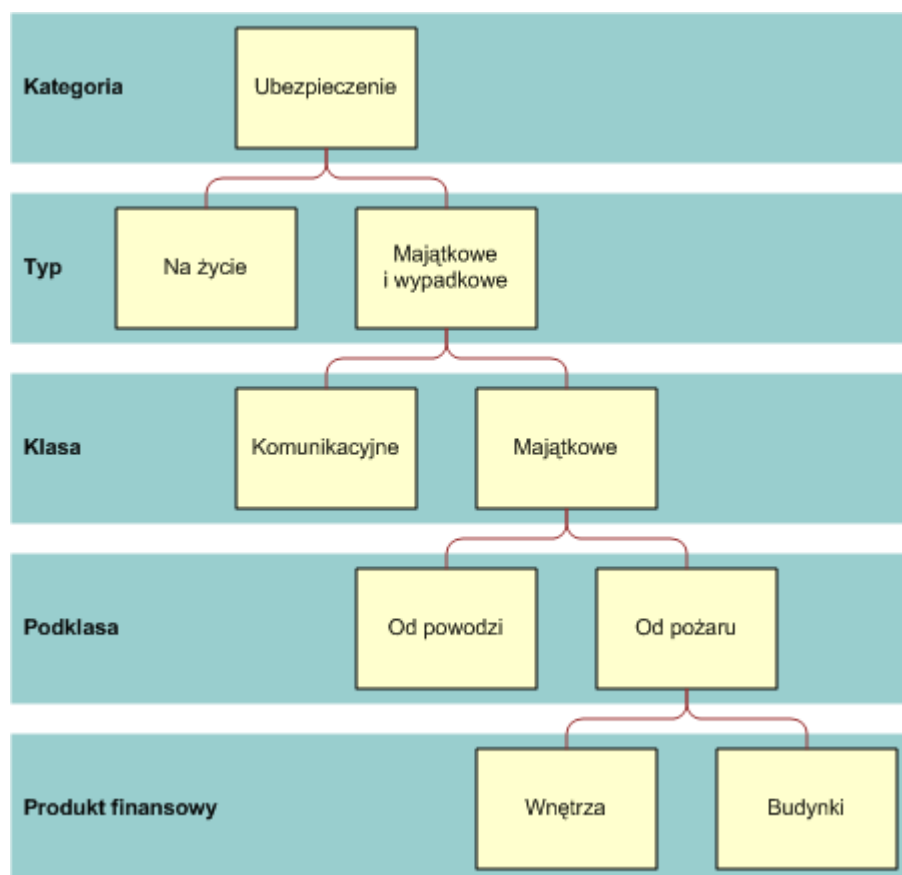


Figure 5: Przykład hierarchii polisy ubezpieczeniowej

Praca ze stroną startową "Produkty finansowe"

Strona startowa "Produkty finansowe" stanowi punkt wyjścia do zarządzania produktami finansowymi.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Produkty finansowe". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie rekordu produktu finansowego

Rekord produktu finansowego można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane produkty finansowe". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola produktów finansowych](#) (zob. "Pola produktu finansowego" na stronie 658).

WSKAZÓWKA: Użytkownik może określić hierarchie produktów finansowych, takie jak kapitał funduszu powierniczego, zaznaczając pole "Nadrzędny produkt finansowy". Więcej informacji o hierarchiach produktów finansowych znajduje się pod hasłem [Śledzenie nadrzędnych produktów finansowych](#) (na stronie 657).

Praca z listami produktów finansowych

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla produktów finansowych.

Lista produktów finansowych	Filtry
Wszystkie produkty finansowe	Wszystkie produkty finansowe widoczne dla użytkownika, bez względu na to, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane produkty finansowe	Wszystkie produkty finansowe mające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych produktów finansowych

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane produkty finansowe" są pokazywane produkty finansowe ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Produkt finansowy"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do swojej strony startowej "Produkt finansowy" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na tej stronie.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób dodawania sekcji do strony startowej "Produkt finansowy".

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Produkt finansowy"

- 1 Na stronie startowej "Produkt finansowy" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Produkt finansowy" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie produktami finansowymi

Zarządzać produktami finansowymi można za pośrednictwem następującej czynności:

- [Śledzenie nadrzędnych produktów finansowych](#) (na stronie 657)

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące produktów finansowych są zawarte w następujących tematach:

- [Praca ze stroną startową "Plan finansowy"](#) (na stronie 649)
- [Pola produktu finansowego](#) (na stronie 658)

Śledzenie nadrzędnych produktów finansowych

Aby było możliwe śledzenie nadrzędnego produktu finansowego dla danego produktu finansowego, należy dodać nadrzędny produkt finansowy do pola "Nadrzędny produkt finansowy" podrzędnego produktu finansowego.

Jak śledzić nadrzędny produkt finansowy

- 1 Wybrać produkt finansowy.

Więcej informacji dotyczących wybierania produktów finansowych można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- Na stronie "Szczegóły produktu finansowego" kliknąć na łączu "Edytuj".
- Na stronie "Edycja produktu finansowego" wybrać pole "Nadrzędny produkt finansowy" i wybrać produkt finansowy.

Pola produktu finansowego

Strona "Produkt finansowy - edycja" umożliwia dodanie produktu finansowego lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego produktu finansowego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla produktu finansowego.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące produktów finansowych można także edytować na stronach "Lista produktów finansowych" i "Szczegóły produktu finansowego". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól produktu finansowego.

Pole	Opis
Profil produktu finansowego	
Nazwa produktu finansowego	Zwykła nazwa produktu finansowego, na przykład: Oracle Corporation, Fundusz powierniczy X, Gold Saving, Best Mortgage itd.
Kategoria	Kategoria produktu finansowego. (Zalecana jest następująca hierarchia: typ, kategoria, klasa, podklasa, produkt finansowy, podrzędny produkt finansowy, dalsze produkty podrzędne.)
Typ	Typ produktu finansowego, na przykład: Fundusz wzrostu, Fundusz oszczędnościowy.
Klasa	Klasa produktu finansowego, na przykład: Akcje zwykłe, Obligacje.
Podklasa	Podklasa produktu finansowego, na przykład: Technologia, Ropa naftowa i gaz.
Nadrzędny produkt finansowy	Produkt finansowy nadrzędny dla tego produktu.
ID produktu finansowego	Identyfikator produktu finansowego używany przez instytucję finansową do identyfikacji produktu w koncentratorze produktów finansowych.
ID koncentratora MDM produktów	Identyfikator produktu finansowego używany przez instytucję finansową lub firmę zewnętrzną do identyfikacji produktu w koncentratorze MDM (Master Data Management) produktów finansowych.

Pole	Opis
Cena bieżąca	Cena produktu finansowego. Może pochodzić ze źródła zewnętrznego (takiego jak notowania rynkowe) lub wewnętrznego (takiego jak cennik).
Źródło ceny	Źródło informacji dotyczących ceny produktu finansowego, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd.
Ostatnia aktualizacja ceny bieżącej	Data i godzina ostatniej aktualizacji ceny tego produktu finansowego (ze źródła zewnętrznego).
Katalog produktów	
URL produktu	Adres URL katalogu tego produktu finansowego. Zazwyczaj jest to zewnętrzny produkt finansowy i zewnętrzny adres URL.
Przegląd produktu	Informacje stanowiące podsumowanie produktu finansowego lub wprowadzenie do niego. Limit 16 350 znaków.
Katalog produktów	Adres URL katalogu produktów finansowych, w którym jest zawarty ten produkt finansowy. Zazwyczaj jest to wewnętrzny adres URL produktów finansowych.
Informacje o produkcie finansowym	
ID zewnętrzny	ID zewnętrzny źródła zewnętrznych informacji dotyczących posiadacza produktu finansowego. Limit 50 znaków.
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji dotyczących produktu finansowego, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd.
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tego produktu finansowego (ze źródła zewnętrznego).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące produktów finansowych są zawarte w następujących tematach:

- [Produkty finansowe](#) (na stronie 653)
- [Praca ze stroną startową "Produkty finansowe"](#) (na stronie 655)
- [Zarządzanie produktami finansowymi](#) (na stronie 657)

Transakcje finansowe

Strony "Transakcje finansowe" służą do tworzenia, aktualizowania i śledzenia wszelkich typów transakcji finansowych dla konkretnego konta finansowego. *Transakcje finansowe* to poszczególne transakcje konta finansowego dla wszystkich produktów finansowych.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia transakcji finansowych, karta "Transakcja finansowa" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Rekordy transakcji finansowej umożliwiają określenie, na których kontach finansowych występują jakie transakcje w odniesieniu do wszystkich produktów finansowych. Informacje te dają pełen obraz transakcji finansowych uszeregowanych według kont finansowych. Rekordy transakcji finansowych mogą być używane do śledzenia wszystkich typów transakcji produktów finansowych, takich jak zakup, sprzedaż, duże inwestycje, wykorzystanie, wpłata, wypłata i wszelkie inne instrumenty zdefiniowane w produktach finansowych.

Korzystając z transakcji finansowych, instytucje finansowe mogą dostarczać przy użyciu aplikacji z różnych działów zbiorcze informacje na temat kont finansowych klienta. Informacje te zapewniają wgląd w sytuację klientów lub gospodarstw domowych. Szczegółowe dane dotyczące transakcji finansowych, takie jak ilość, cena i ważne daty (na przykład data zakupu) są dostępne dla użytkownika w aplikacji Oracle CRM On Demand podczas zarządzania relacjami z klientem.

Praca ze stroną startową "Transakcja finansowa"

Strona startowa "Transakcja finansowa" stanowi punkt wyjścia do zarządzania transakcjami finansowymi.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Transakcja finansowa". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie transakcji finansowej

Transakcję finansową można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane transakcje finansowe". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola transakcji finansowej](#) (na stronie 662).

Praca z listami transakcji finansowych

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla transakcji finansowych:

Lista transakcji finansowych	Filtry
Wszystkie transakcje finansowe	Wszystkie transakcje finansowe widoczne dla bieżącego użytkownika, bez względu na ich właściciela
Ostatnio zmodyfikowane transakcje finansowe	Wszystkie transakcje finansowe, posortowane według daty modyfikacji

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych transakcji finansowych

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane transakcje finansowe" są pokazywane ostatnio zmodyfikowane transakcje finansowe, posortowane według daty modyfikacji.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Transakcja finansowa"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może być w stanie dodawać sekcje do strony "Transakcja finansowa" w zależności od konfiguracji określonej przez administratora firmy.

W poniższej procedurze opisano sposób dodawania sekcji do strony startowej "Transakcja finansowa".

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Transakcja finansowa"

- 1 Na stronie startowej "Transakcja finansowa" kliknąć na łączu "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Transakcja finansowa" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, klikając na ikonach ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie transakcjami finansowymi

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Pola transakcji finansowej

Strona "Transakcja finansowa - edycja" umożliwia dodanie transakcji finansowej lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej transakcji finansowej. Strona ta zawiera pełny zestaw pól używanych dla transakcji finansowej.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące transakcji finansowych można także edytować na stronach "Lista transakcji finansowych" i "Szczegóły transakcji finansowej". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Profil transakcji finansowej	
Konto finansowe	Konto finansowe, z którym ta transakcja finansowa jest powiązana.
Produkt finansowy	Produkt finansowy, z którym ta transakcja finansowa jest powiązana.
Typ transakcji	Typ transakcji finansowej, na przykład: kupno, sprzedaż, inwestycja, wykup itd.
Ilość	Liczba jednostek produktu finansowego dla tej transakcji finansowej. Dana ta zazwyczaj pochodzi ze źródła zewnętrznego.
ID transakcji	Identyfikator transakcji finansowej. Limit 50 znaków.
Okres transakcji	Okres transakcji finansowej. Na przykład inwestycja do dnia (daty), miesięczna, kwartalna itd.
Cena transakcji	Cena produktu finansowego dla tej transakcji finansowej. Dana ta zazwyczaj pochodzi ze źródła zewnętrznego.
Data i godzina transakcji	Data i godzina transakcji finansowej. Dana ta zazwyczaj pochodzi ze źródła zewnętrznego.
Wartość	Wartość transakcji finansowej (cena pomnożona przez ilość). Dana ta zazwyczaj pochodzi ze źródła zewnętrznego.
Integracja transakcji finansowej	
Źródło transakcji	Źródło używane przez instytucję finansową użytkownika do identyfikacji transakcji finansowej w aplikacji wspomagającej.

Pole	Opis
ID integracji	ID integracji zewnętrznych informacji dotyczących transakcji finansowej. Limit 50 znaków.
ID zewnętrzny	ID zewnętrzny źródła zewnętrznych informacji dotyczących transakcji finansowej. Limit 50 znaków.
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji zewnętrznych dotyczących transakcji finansowej, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd. Limit 50 znaków.
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tej transakcji finansowej (ze źródła zewnętrznego).

10 Ubezpieczenie

W aplikacji Oracle CRM On Demand istnieją następujące typy rekordów informacji ubezpieczeniowych:

- **Roszczenia (na stronie 670).** Strony te służą do zarządzania informacjami o roszczeniach z tytułu ubezpieczeń.
- **Ochrona ubezpieczeniowa (na stronie 677).** Strony te służą do zarządzania ograniczeniami walutowymi i ryzykiem objętym polisą ubezpieczeniową.
- **Szkody (na stronie 681).** Strony te służą do zarządzania informacjami o szkodzie dotyczącej przedmiotu ubezpieczenia należącego do osoby kontaktowej.
- **Przedmioty ubezpieczenia (na stronie 684).** Strony te służą do zarządzania informacjami o przedmiotach ubezpieczenia.
- **Uczestniczące podmioty (na stronie 687).** Strony te służą do zarządzania informacjami o osobach kontaktowych związanych z roszczeniami z tytułu ubezpieczenia.
- **Polisy (na stronie 691).** Strony te służą do zarządzania informacjami o polisach ubezpieczeniowych.
- **Posiadacze polis (na stronie 695).** Strony te służą do zarządzania informacjami o posiadaczach polis ubezpieczeniowych.
- **Profil brokera (na stronie 699).** Strony te służą do zarządzania informacjami o brokerach.

Uwaga: Wszystkie wymienione typy rekordów dostępne są wyłącznie w aplikacji Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Zarządzanie ubezpieczeniami

Zarządzać ubezpieczeniami można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Proces prowadzenia planowania kontaktów z partnerami \(kanałów\)](#) (na stronie 666)
- [Proces tworzenia roszczeń — pierwsze powiadomienie o stracie](#) (na stronie 666)
- [Proces rekrutacji i tworzenia relacji agent-broker](#) (na stronie 667)
- [Proces zarządzania relacjami agent-broker](#) (na stronie 667)
- [Proces planowania sprzedaży i budżetowania](#) (na stronie 668)
- [Proces przekształcania ubezpieczeniowych namiarów na klientów za pomocą modelu Producer Success Model](#) (na stronie 668)
- [Proces zarządzania zleceniami obsługi](#) (zob. "[Proces zarządzania zleceniami SR](#)" na stronie 668)
-

Uwaga: Niektóre procesy są przeprowadzane w aplikacji Oracle CRM On Demand, inne poza nią.

Proces prowadzenia planowania kontaktów z partnerami (kanałów)

Planowanie kontaktów z partnerami (kanałów) wymaga od kierownika ds. kontaktów z partnerami opracowania strategii i zaplanowania czynności związanych z tymi kanałami, za które odpowiada.

Aby przeprowadzić planowanie kontaktów z partnerami (kanałów), należy wykonać następujące czynności:

- 1 Tworzenie planu biznesowego. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Planowanie biznesowe](#) (na stronie 303).
- 2 Tworzenie celów na potrzeby planu biznesowego. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Cele](#) (na stronie 314).
- 3 Zarządzanie podmiotami związanymi z planem. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Podmioty związane z planem](#) (zob. "Plan - podmioty" na stronie 320).
- 4 Zarządzanie osobami kontaktowymi związanymi z planem. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Osoby kontaktowe związane z planem](#) (zob. "Plan - osoby kontaktowe" na stronie 324).
- 5 Zarządzanie możliwościami związanymi z planem. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Możliwości związane z planem](#) (zob. "Plan - możliwości" na stronie 328).

Proces tworzenia roszczeń — pierwsze powiadomienie o stracie

Pierwsze powiadomienie o stracie polega na utworzeniu raportów o roszczeniach klienta, zawierających informacje o roszczeniu i osobie występującej z roszczeniem. Raport ten zawiera weryfikację ochrony ubezpieczeniowej dostarczonej przez pracownika telefonicznego centrum obsługi. Pracownik telefonicznego centrum obsługi zatwierdza polisę i informacje o ochronie ubezpieczeniowej.

Aby utworzyć roszczenie stanowiące pierwsze powiadomienie o stracie, należy wykonać następujące czynności:

- 1 Zatwierdzić polisę i informacje o ochronie ubezpieczeniowej dostarczone przez osobę występującą z roszczeniem. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Polisy](#) (na stronie 691).
- 2 Utworzyć rekord roszczenia. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Roszczenia](#) (na stronie 670).
- 3 Wprowadzić informacje o pierwszym powiadomieniu o stracie. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Roszczenia](#) (na stronie 670).

Proces rekrutacji i tworzenia relacji agent-broker

Konfigurowanie relacji agent-broker polega na planowaniu i przeprowadzaniu kampanii marketingowych skierowanych do potencjalnych agentów oraz konfiguracji nowych agentów.

Aby dokonać rekrutacji nowych agentów i konfiguracji relacji agent-broker, należy wykonać następujące czynności:

- 1 Utworzyć rekord kampanii. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) oraz [Pola kampanii](#) (na stronie 181).
- 2 Powiązać potencjalnych agentów z kampanią. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Określanie grupy docelowej kampanii](#) (zob. "[Docelowe osoby kontaktowe dla kampanii](#)" na stronie 178).
- 3 Przeprowadzić kampanię marketingową. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Proces obsługi kampanii](#) (na stronie 173).
- 4 Zarządzać wnioskami agentów i zatwierdzić nowych agentów.
- 5 Skonfigurować nowych agentów. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola partnera](#) (na stronie 389).

Proces zarządzania relacjami agent-broker

Zarządzanie relacjami agent-broker polega na komunikacji z agentami i monitorowaniu relacji agent-broker, aktualizowaniu informacji o danych demograficznych agenta, monitorowaniu potwierdzeń, obsłudze rejestrów itd.

Zarządzać relacjami agent-broker można za pośrednictwem następujących czynności:

- 1 Aktualizacja informacji dotyczących agentów i agencji. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Aktualizacja szczegółów rekordu](#) (zob. "[Aktualizowanie szczegółów rekordów](#)" na stronie 71).
- 2 Monitorowanie potwierdzeń agentów i agencji. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Zarządzanie podmiotami partnerskimi](#) (na stronie 386).
- 3 Zarządzanie planami biznesowymi. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Zarządzanie planami biznesowymi](#) (na stronie 310).
- 4 Monitorowanie możliwości i zleceń SR od agentów i agencji. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami [Zarządzanie możliwościami](#) (na stronie 254) i [Zarządzanie zleceniami SR](#) (zob. "[Zarządzanie zleceniami obsługi](#)" na stronie 337).

Proces planowania sprzedaży i budżetowania

Planowanie sprzedaży ubezpieczeń składa się z planowania sprzedaży rocznej, kwartalnej lub sprzedaży w innym okresie. Obejmuje ono również zarządzanie planami sprzedaży, na przykład zarządzanie budżetem sprzedaży, zarządzanie prognozami sprzedaży i terytoriami.

Aby zaplanować sprzedaż i budżetowanie, należy wykonać następujące czynności:

- 1 Planowanie sprzedaży rocznej, kwartalnej lub sprzedaży w innym okresie. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Planowanie biznesowe](#) (na stronie 303).
- 2 Zarządzanie budżetami i normami sprzedaży. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Prognozy](#) (na stronie 272).
- 3 Zarządzanie prognozami sprzedaży. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Prognozy](#) (na stronie 272).
- 4 Zarządzanie terytoriami. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Zarządzanie terytoriami.

Proces zarządzania zleceniami SR

Zarządzanie zleceniami SR polega na obsłudze pytań ogólnych i realizowaniu pojedynczych zleceń SR od początku do końca. Obejmuje także ocenę problemów serwisowych i określanie priorytetów zleceń.

Zarządzać zleceniami SR można za pośrednictwem następujących czynności:

- 1 Tworzenie zleceń SR. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Zlecenia SR](#) (na stronie 335).
- 2 Przydzielanie lub eskalowanie zleceń SR. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłami [Przydzielanie zleceń SR](#) (zob. "[Przydzielanie zleceń obsługi](#)" na stronie 338) lub [Eskalowanie zleceń SR](#) (na stronie 340).
- 3 Praca z rozwiązaniami dla zleceń SR. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Dodawanie rozwiązań do zleceń SR](#) (na stronie 340).
- 4 Zamykanie zrealizowanych zleceń SR. Informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem [Zamykanie zrealizowanych zleceń SR](#) (na stronie 341).

Proces przekształcania ubezpieczeniowych namiarów na klientów za pomocą modelu Producer Success Model

W aplikacji Oracle CRM On Demand można skorzystać z reguł procesu Workflow, aby określić, że jedna czynność lub większa ich liczba ma być wykonywana automatycznie przy każdym wystąpieniu określonego zdarzenia. W celu wdrożenia procesów biznesowych można skonfigurować dowolną liczbę reguł procesu Workflow.

Model powodzenia producenta (Producer Success Model, PSM) w aplikacji Oracle CRM On Demand to środowisko wykorzystujące reguły procesu Workflow do zautomatyzowania tworzenia działań, umożliwiające agentom ubezpieczeniowym lub doradcom finansowym podążanie za namiarami i regularne utrzymywanie kontaktu z klientami.

W modelu Producer Success Model stosowane są następujące terminy:

- **Producent.** *Producent* to agent ubezpieczeniowy lub doradca finansowy.
- **Klient.** *Klient* to osoba kontaktowa, z którą firma użytkownika utrzymuje długoterminowe relacje, aby móc monitorować zmiany sytuacji klienta oraz identyfikować możliwości sprzedaży związanej dodatkowych produktów. Klienci zwykle szukają również porady dotyczącej produktów odpowiadających ich potrzebom.

W modelu Producer Success Model reguły procesu Workflow służą do:

- Tworzenia zadania polegającego na rozmowie z namiarem w następnym dniu roboczym, za każdym razem gdy jest tworzony rekord namiaru.
- Tworzenia zadania kontynuacji, gdy producent zaktualizuje wartość w polu "Wynik wizyty" na stronie "Szczegóły zadania" po przeprowadzeniu rozmowy z namiarem lub klientem.

Wizyty, które producenci przeprowadzają z namiarami lub klientami, mogą mieć następujące typy:

- **Wizyty dot. rekomendacji.** Wizyty, które producenci muszą przeprowadzić, aby podążać za namiarami.
- **Wizyty urodzinowe.** Wizyty, które producenci przeprowadzają u istniejących namiarów lub klientów w dniu ich urodzin.
- **Wizyty kontrolne.** Wizyty, które producenci przeprowadzają u namiarów lub klientów po upływie sześciu miesięcy od ostatniej rozmowy.

Producent może zapisać wynik tych rozmów w polu "Wynik rozmowy" na stronie "Szczegóły zadania". Pole "Wynik rozmowy" może zawierać następujące wartości:

- **Brak dostępu.** Namiar jest niedostępny.
- **Pozostawanie w kontakcie.** Namiar lub osoba kontaktowa nie wyraża chęci porozmawiania w dniu dzisiejszym, ale chce, aby producent pozostał w kontakcie.
- **Plik zamknięty.** Namiar nie wyraża chęci porozmawiania w dniu dzisiejszym i nie chce, aby się z nim kontaktowano ponownie.
- **Umówione spotkanie.** Namiar lub klient wyraża gotowość uczestniczenia w umówionym spotkaniu.

W zależności od wyniku wizyt, proces Workflow spowoduje utworzenie różnych zadań kontynuacyjnych. Na przykład jeśli wynikiem wizyty będzie brak dostępu, proces Workflow utworzy zadanie polegające na przeprowadzeniu rozmowy z tym samym namiarem lub klientem następnego dnia. Jeśli wynikiem wizyty będzie pozostawanie w kontakcie, proces Workflow utworzy zadanie polegające na przeprowadzeniu rozmowy z danym namiarem lub klientem po upływie sześciu miesięcy od danej chwili lub na tydzień przed dniem urodzin danej osoby, w zależności od tego, który termin przypada wcześniej.

UWAGA: Producer Success Model wymaga konfiguracji reguł procesu Workflow i czynności. Szczegółowe informacje znajdują się w dokumentacji konfiguracji oprogramowania Oracle On Demand Financial Services Edition.

Aby przekształcić ubezpieczeniowe namiary na klientów za pomocą modelu Producer Success Model, należy wykonać następujące zadania:

1. Utworzyć nowy rekord namiaru na potrzeby rekomendacji.

Reguła procesu Workflow powoduje automatyczne utworzenie zadania przeprowadzenia wizyty u namiaru w następnym dniu roboczym.

- 2 Na stronie listy działań wyświetlić dzienną listę wizyt dotyczących rekomendacji i przeprowadzić wizytę u namiaru. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Praca z listami działań](#) (na stronie 146).
- 3 Zapisać informacje o wyniku wizyty w polu "Wynik wizyty".
W zależności od wyniku wizyty, proces Workflow powoduje tworzenie odpowiedniego zadania kontynuacyjnego.
- 4 Zaplanować umówione spotkanie z namiarem. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Planowanie umówionych spotkań z innymi osobami](#) (na stronie 161).
- 5 Spotkać się z zakwalifikowanym namiarem i zebrać dodatkowe informacje.
- 6 Przekształcić namiar na potencjalnego klienta, wybierając wartość "Potencjalny klient" z listy wyboru typu namiaru. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Pola namiarów](#) (zob. "Pola namiaru" na stronie 199).
- 7 Zaoferować produkty odpowiadające potrzebom potencjalnego klienta i utworzyć możliwość, jeśli jest on zainteresowany. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Praca ze stroną startową możliwości](#) (zob. "Praca ze stroną startową "Możliwość"" na stronie 252).
- 8 Przeprowadzić rozmowę zamykającą i sprzedać produkty.
- 9 Gdy klient zakupi produkt, przekształcić osobę kontaktową na klienta, wybierając wartość "Klient" z listy wyboru typu osoby kontaktowej.
- 10 Na stronie "Szczegóły osoby kontaktowej" ustawić w polu "Częstotliwość wizyt" wartość "1-2 razy w roku". Więcej informacji o procesie Workflow tworzenia zadania znajduje się pod hasłem Tworzenie czynności procesu Workflow: Tworzenie zadania.

Roszczenia

Stron roszczeń można używać do tworzenia, aktualizowania i śledzenia wszystkich typów roszczeń. Są to zwykle roszczenia osób lub firm, obsługiwanych przez firmę ubezpieczeniową.

UWAGA: UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają śledzenia informacji o roszczeniach, to karta "Roszczenia" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Roszczenie to formalne, pisemne zgłoszenie firmie ubezpieczeniowej żądania wypłaty odszkodowania za stratę lub uszkodzenia ubezpieczonego obiektu.

Poznanie historii roszczeń klienta i statusu jego bieżących roszczeń pomaga pracownikom działu sprzedaży i serwisu w uzyskaniu cennej wiedzy o tym ważnym aspekcie relacji klient-ubezpieczyciel. Ubezpieczyciele mogą również używać stron roszczeń do szybkiego rejestrowania kluczowych informacji dotyczących pierwszego zgłoszenia szkody i sprawnie kierować roszczenia do odpowiednich pracowników.

Typ rekordu roszczenia obsługuje wszystkie typy zgłaszanych szkód, takich jak motoryzacyjne, majątkowe czy w zakresie odpowiedzialności ogólnej. Roszczenie może mieć roszczenia nadrzędne, a więc obsługiwane są wszystkie typy struktur i hierarchii roszczeń, na przykład można łączyć roszczenia w grupy.

Za pomocą strony "Szczegóły roszczenia" można identyfikować i profilować roszczenia i szczegółowe informacje o nich. Strona "Szczegóły roszczenia" pozwala również przeglądać roszczenia podrzędne i inne powiązane informacje, w tym:

- [Uczestniczące podmioty](#) (na stronie 687)

- [Szkody](#) (na stronie 681)

- [Działania](#)

Działanie może być powiązane z roszczeniem. Wszystkie działania powiązane z roszczeniem można przeglądać na stronie "Szczegóły roszczenia".

- [Zlecenia SR](#)

Zlecenie SR może być powiązane z roszczeniem. Wszystkie działania powiązane z roszczeniem można przeglądać na stronie "Szczegóły roszczenia".

Praca ze stroną startową "Roszczenia"

Strona startowa "Roszczenie" stanowi punkt wyjścia do zarządzania roszczeniami. Zawiera kilka sekcji i prezentuje informacje właściwe dla bieżącego użytkownika.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Roszczenia". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie roszczenia

Roszczenie można utworzyć, naciskając przycisk "Nowe" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane roszczenia".

Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola roszczenia](#) (na stronie 673).

Praca z listami roszczeń

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla roszczeń.

Lista roszczeń	Filtry
Wszystkie roszczenia	Wszystkie roszczenia widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto

Lista roszczeń	Filtry
	jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane roszczenia	Wszystkie roszczenia, posortowane według daty modyfikacji

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby wyświetlić wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę bądź wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzaj listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie sekcji "Ostatnio zmodyfikowane roszczenia"

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane roszczenia" są pokazywane roszczenia ostatnio modyfikowane przez bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji. Aby rozwinąć listę, należy kliknąć na łączu "Pokaż pełną listę". W poniższej procedurze przedstawiono dodawanie sekcji do strony startowej "Roszczenia".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Roszczenia"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do strony startowej "Roszczenia" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na tej stronie startowej.

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Roszczenia"

- 1 Na stronie startowej "Roszczenia" kliknąć na łączu "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Roszczenia" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące roszczeń są zawarte w następujących tematach:

- [Pola roszczenia](#) (na stronie 673)
- [Zarządzanie roszczeniami](#) (na stronie 673)

Zarządzanie roszczeniami

Aby wyświetlić szczegółową procedurę, należy kliknąć na temacie opisującym odpowiednie zadanie:

- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Śledzenie roszczeń nadrzędnych](#) (na stronie 673)

Dodatkowe procedury, odnoszące się do wszystkich rekordów, są dostępne pod hasłem [Praca z rekordami](#) (na stronie 38).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji na listach wyboru. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Ponadto, w zależności od posiadanego poziomu dostępu, użytkownik może nie być w stanie wykonywać wszystkich procedur przedstawionych na powyższej liście.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące roszczeń są zawarte w następujących tematach:

- [Praca ze stroną startową "Roszczenia"](#) (na stronie 671)
- [Pola roszczenia](#) (na stronie 673)

Śledzenie roszczeń nadrzędnych

Aby umożliwić śledzenie roszczenia nadrzędnego, należy dodać pole "Roszczenie nadrzędne" do rekordu roszczenia podrzędnego.

Jak śledzić roszczenie nadrzędne

- 1 Wybrać roszczenie.
Informacje dotyczące wybierania roszczeń są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie "Szczegóły roszczenia" kliknąć na łączu "Edytuj".
- 3 Na stronie "Edycja roszczenia" wybrać pole "Roszczenie nadrzędne" i wybrać roszczenie.

Pola roszczenia

Strona "Roszczenie - edycja" umożliwia dodanie nowego roszczenia lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego roszczenia. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla roszczenia.

WSKAZÓWKA: Informacje dotyczące roszczenia można także edytować na stronach "Lista roszczeń" i "Szczegóły roszczenia". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Profil roszczenia	
Nr roszczenia	Identyfikator roszczenia.
Linia biznesowa	Linia działalności ubezpieczeniowej, na przykład: komunikacyjne, majątkowe, od odpowiedzialności cywilnej, odszkodowania dla pracowników, na życie itd.
Kod szkody	Kod konkretnej szkody; na przykład firma ubezpieczeniowa może przypisać kod "100" dla wypadku samochodowego, "200" dla kradzieży itd.
Typ szkody	Typ szkody powiązany z kodem szkody. Przykłady typów szkód: wypadek samochodowy, kradzież itd.
Data zgłoszenia	Data zgłoszenia roszczenia przez osobę ubezpieczoną.
Data i godzina szkody	Data i godzina powstania szkody.
Waluta	Waluta roszczenia.
Data zamknięcia	Data zamknięcia roszczenia.
Nr zdarzenia	Numer identyfikujący zdarzenie. Firmy ubezpieczeniowe zazwyczaj klasyfikują zdarzenia katastroficzne lub stanowiące klęskę żywiołową. Na przykład: "1002" dla huraganu Ike, "1003" dla huraganu Andrew itd.
Status	Status roszczenia, na przykład: raport dot. strat, otwarte, sprawdzone, zamknięte.
Szczegóły roszczenia	
Rodzaj szkody	Typ szkody, na przykład: pożar, kradzież, obrażenia, huragan, powódź, grad itd.
Kategoria szkody	Kategoria szkody używana przez większość firm ubezpieczeniowych do klasyfikowania szkód. Na przykład: A. Nieruchomości, B. Inne struktury, C. Własność osobista, D. Utrata zdolności użytkowej.
Lokalizacja szkody	Lokalizacja szkody, na przykład: parking, centrum handlowe itd.
Kwota szkody	Kwota szkody poniesionej przez klienta. Jeśli łączna kwota szkody przekracza kwotę zobowiązania ubezpieczeniowego, to różnicę powinien uiścić klient.
Źródło zobowiązania	Źródło zobowiązania wynikającego z tego roszczenia. Na przykład: obrażenia pracownika, uszkodzona własność pracownika, obrażenia osoby prywatnej,

Pole	Opis
	poślizgnięcie się i upadek, obrażenia doznane w wypadku komunikacyjnym.
Kwota zobowiązania	Kwota, która musi zostać wypłacona w razie wystąpienia szkody.
Powiązania z osobą ubezpieczoną	Powiązania osoby, która doznała obrażeń, z osobą ubezpieczoną. Na przykład: pracodawca, przełożony, kolega.
Miejsce odniesienia obrażeń	Miejsce, w którym obrażenia zostały odniesione.
Data powiadomienia pracodawcy o obrażeniach	Data powiadomienia pracodawcy o obrażeniach doznanych przez pracownika.
Data powiadomienia pracodawcy o roszczeniu	Data powiadomienia pracodawcy o roszczeniach zgłoszonych przez pracownika.
Liczba osób z obrażeniami	Liczba osób, które doznały obrażeń w wypadku. Niektóre z nich mogą być pracownikami, inne mogą mieć inny status.
Liczba pracowników z obrażeniami	Liczba pracowników, którzy doznali obrażeń w wypadku.
Uszkodzona część ciała	Część ciała, która doznała obrażeń, na przykład: ręka, noga, kark itd.
Typ obrażeń	Typ obrażeń, na przykład: oparzenie, złamanie, skręcenie, syndrom RSI.
Medyczny kod obrażenia	Medyczny kod konkretnego obrażenia, na przykład: IDC-9, IDC-10.
Zdolność do pracy	Sygnalizuje, czy pracownik mimo odniesionych obrażeń zachował zdolność do pracy.
Klasa pracownika	Klasa pracownika, na przykład: sekretarka, kierownik itd.
Czy obrażenia odniesiono w godzinach pracy?	Sygnalizuje, czy obrażenia zostały odniesione w godzinach pracy czy poza nimi.
Nazwa szpitala	Nazwa szpitala, który zajął się obrażeniami osoby wysuwającej roszczenie.
Godzina zgonu	Godzina zgonu osoby, która odniosła obrażenia.
Nr raportu policyjnego/dochodzeniowego	Numer raportu policyjnego lub dochodzeniowego związanego z roszczeniami.
Integracja roszczenia	
ID systemu zewnętrznego	ID zewnętrzny źródła zewnętrznych informacji dotyczących tego roszczenia. Limit 50 znaków.
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji zewnętrznych dotyczących roszczenia, np. nazwa aplikacji,

Pole	Opis
	nazwa bazy danych, nazwa integracji itd.
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tego roszczenia (ze źródła zewnętrznego). Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tej polisy (ze źródła zewnętrznego).
Polisa związana z roszczeniem	
Polisa	Polisa ubezpieczeniowa powiązana z tym roszczeniem.
Zgłaszający	Określenie zgłaszającego wypadek. Na przykład: osoba ubezpieczona, kierowca ubezpieczonego pojazdu, agent.
Dane kontaktowe zgłaszającego	Dane kontaktowe zgłaszającego wypadek.
Warunki	Warunki panujące w chwili wypadku, takie jak warunki pogodowe. Na przykład <i>Dzień deszczowy</i> .
Czyja wina	Określa, kto ponosi winę. Na przykład: ubezpieczony kierowca, inny kierowca.
Policja/straż pożarna	Komisariat lub jednostka straży pożarnej, gdzie sporządzono raport.
Nr raportu	Numer raportu dotyczącego wypadku.
Komentarz	Szczegółowy opis roszczenia.
Opis szkody	Opis szkody, na przykład "Samochód osobowy uderzony przez ciężarówkę".
Podmiot biznesowy	Podmiot biznesowy powiązany z tym roszczeniem.
Adres	Adres określający miejsce związane z roszczeniem. Może się różnić od innych adresów z Oracle CRM On Demand, może nie mieć powiązania z adresem osoby kontaktowej lub podmiotu ani z adresem własności. Adres ten jest wymagany i ma zastosowanie wyłącznie w rekordzie tego roszczenia.
Miasto	Miejscowość związana z roszczeniem. Może się różnić od innych miejscowości z Oracle CRM On Demand, może nie mieć powiązania z adresem osoby kontaktowej lub podmiotu ani z miejscowością własności. Miejscowość ta jest wymagana i ma zastosowanie wyłącznie w rekordzie tego roszczenia.
Województwo	Województwo związane z roszczeniem. W przypadku Stanów Zjednoczonych może to być stan, a w przypadku Kanady — prowincja (na przykład: CA dla Kalifornii, ON dla Ontario).
Kod pocztowy	Kod pocztowy miejsca wypadku.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące roszczeń są zawarte w następujących tematach:

- [Praca ze stroną startową "Roszczenia"](#) (na stronie 671)
- [Zarządzanie roszczeniami](#) (na stronie 673)

Ochrona ubezpieczeniowa

Stron ochrony ubezpieczeniowej można używać do tworzenia, aktualizowania i śledzenia wszystkich typów ochron ubezpieczeniowych. Są to zwykle ograniczenia pieniężne i ryzyka objęte polisą ubezpieczeniową danej umowy.

UWAGA: UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają śledzenia informacji o ochronach ubezpieczeniowych, to karta "Ochrona ubezpieczeniowa" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje limity pieniężne i zdarzenia pokrywane z polisy ubezpieczeniowej. W celu śledzenia zakresu ochrony ubezpieczeniowej dodaje się jej elementy do polisy. Ochrona ubezpieczeniowa może obejmować zderzenia, obrażenia ciała, pożar itd. Za pomocą stron ochrony ubezpieczeniowej można identyfikować i profilować ochronę, analizując takie informacje, jak typ ochrony ubezpieczeniowej, limit indywidualny, limit łączny, udział własny itd.

Praca ze stroną startową "Ochrona ubezpieczeniowa"

Strona startowa "Ochrona ubezpieczeniowa" stanowi punkt wyjścia do zarządzania rekordami ochrony ubezpieczeniowej.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Ochrona ubezpieczeniowa". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie rekordu ochrony ubezpieczeniowej

Użytkownik może utworzyć nowy rekord ochrony ubezpieczeniowej, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane ochrony ubezpieczeniowe". Więcej informacji można znaleźć pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola ochrony ubezpieczeniowej](#) (na stronie 679).

Praca z listami ochrony ubezpieczeniowej

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla ochrony ubezpieczeniowej.

Lista ochron ubezpieczeniowych	Filtry
Wszystkie ochrony ubezpieczeniowe	Wszystkie ochrony ubezpieczeniowe widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane ochrony ubezpieczeniowe	Wszystkie ochrony ubezpieczeniowe z nazwą bieżącego użytkownika w polu "Właściciel", posortowane według daty

Lista ochron ubezpieczeniowych	Filtry
	modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych ochron ubezpieczeniowych

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane ochrony ubezpieczeniowe" pokazywane są ochrony ubezpieczeniowe ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Ochrona ubezpieczeniowa"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do strony "Ochrona ubezpieczeniowa" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na tej stronie startowej.

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Ochrona ubezpieczeniowa"

- 1 Na stronie startowej "Ochrona ubezpieczeniowa" kliknąć na łączu "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Ochrona ubezpieczeniowa" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące ochrony ubezpieczeniowej są zawarte w następujących tematach:

- [Poła ochrony ubezpieczeniowej](#) (na stronie 679)
- [Zarządzanie ochroną ubezpieczeniową](#) (na stronie 679)

Zarządzanie ochroną ubezpieczeniową

Aby wyświetlić szczegółową procedurę, należy kliknąć na temacie opisującym odpowiednie zadanie:

- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)

Dodatkowe procedury, odnoszące się do wszystkich rekordów, są dostępne pod hasłem [Praca z rekordami](#) (na stronie 38).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji na listach wyboru. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Ponadto, w zależności od posiadanego poziomu dostępu, użytkownik może nie być w stanie wykonywać wszystkich procedur przedstawionych na powyższej liście.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące ochrony ubezpieczeniowej są zawarte w następujących tematach:

- [Praca ze stroną startową "Ochrona ubezpieczeniowa"](#) (na stronie 677)
- [Pola ochrony ubezpieczeniowej](#) (na stronie 679)

Pola ochrony ubezpieczeniowej

Strona "Ochrona ubezpieczeniowa - edycja" umożliwia dodanie rekordu ochrony ubezpieczeniowej lub zaktualizowanie szczegółów rekordu już istniejącego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla rekordu ochrony ubezpieczeniowej.

WSKAZÓWKĄ: Rekord ochrony ubezpieczeniowej można także edytować na stronach "Lista ochrony ubezpieczeniowej" i "Szczegóły ochrony ubezpieczeniowej". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Profil ochrony ubezpieczeniowej	
Nazwa ochrony ubezpieczeniowej	Unikatowa nazwa ochrony ubezpieczeniowej.
Polisa	Polisa powiązana z tą ochroną ubezpieczeniową.
Ochrona	Typ ochrony ubezpieczeniowej nabytej przez klienta w polisie w celu pokrycia ewentualnych zobowiązań. Przykłady ochrony ubezpieczeniowej: Zderzenie,

Pole	Opis
ubezpieczeniowa	Kompleksowa, Obrażenia ciała, Płatności medyczne.
Status ochrony ubezpieczeniowej	Status ochrony ubezpieczeniowej, na przykład: Oczekujące, Otwarte i Zamknięte.
Waluta	Waluta ochrony ubezpieczeniowej.
Przedmiot ubezpieczenia	Ubezpieczona własność powiązana z rekordem ochrony ubezpieczeniowej.
Limit indywidualny	Limit indywidualny w ramach danej ochrony ubezpieczeniowej. Na przykład maksymalna kwota ochrony ubezpieczeniowej w razie zdarzenia może wynosić 100 000 PLN.
Łączny limit	Łączny limit wypłacanej kwoty. Na przykład, jeśli ubezpieczony uczestniczy w zdarzeniu dwóch samochodów, łączny limit wypłacany w ramach ochrony ubezpieczeniowej przy zdarzeniu się dwóch samochodów może być ograniczony do 300 000 PLN.
Produkt ochrony ubezpieczeniowej	Produkt ubezpieczeniowy powiązany z tą ochroną ubezpieczeniową.
Szczegóły ochrony ubezpieczeniowej	
Udział własny	Kwota, którą klient musi zapłacić, zanim firma ubezpieczeniowa dokona wypłaty. (W terminologii anglojęzycznej są stosowane dwa określenia: <i>deductible</i> oraz <i>excess</i>).
Początek	Data początku obowiązywania ochrony ubezpieczeniowej.
Koniec	Data końca ochrony ubezpieczeniowej.
Kwota ubezpieczenia	Kwota, na jaką dokonano ubezpieczenia.
Integracja ochrony	
ID systemu zewnętrznego	ID zewnętrzny źródła zewnętrznych informacji dotyczących tej ochrony ubezpieczeniowej. Limit 50 znaków.
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji zewnętrznych dotyczących polisy, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd.
ID integracji	ID integracji zewnętrznych informacji dotyczących ochrony ubezpieczeniowej. Limit 50 znaków.
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tej polisy (ze źródła zewnętrznego).

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące ochrony ubezpieczeniowej są zawarte w następujących tematach:

- [Praca ze stroną startową "Ochrona ubezpieczeniowa"](#) (na stronie 677)
- [Zarządzanie ochroną ubezpieczeniową](#) (na stronie 679)

Szkody

Za pomocą stron szkód można zidentyfikować i wychwycić informacje o szkodzie, takie jak opis i kwota szkody. *Szkoda* to uszkodzenie dobra materialnego skutkujące obniżeniem jego wartości. Szkoda używana jest w roszczeniach ubezpieczeniowych do śledzenia uszkodzeń przedmiotu ubezpieczenia objętych polisą.

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają śledzenia informacji o szkodach, to karta "Szkoda" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Szkoda"

Strona startowa "Szkoda" stanowi punkt wyjścia do zarządzania szkodami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Szkoda". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie rekordu szkody

Rekord szkody można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane szkody". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola szkody](#) (na stronie 683).

Praca z listami szkód

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla szkód.

Lista szkód	Filtry
Wszystkie szkody	Wszystkie szkody widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest ich właścicielem.
Ostatnio zmodyfikowane szkody	Wszystkie szkody, posortowane według daty modyfikacji

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również

standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych szkód

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane szkody" pokazywane są rekordy szkód, które były ostatnio zmieniane.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Szkoda"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do strony startowej "Szkoda" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na tej stronie startowej.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób dodawania sekcji do strony startowej "Szkoda".

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Szkoda"

- 1 Na stronie startowej "Szkoda" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Szkoda" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące szkód są zawarte w następujących tematach:

- [Pola szkody](#) (na stronie 683)
- [Zarządzanie szkodami](#) (na stronie 682)

Zarządzanie szkodami

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące szkód są zawarte w następujących tematach:

- [Praca ze stroną startową "Szkoła"](#) (na stronie 681)
- [Pola szkody](#) (na stronie 683)

Pola szkody

Strona "Szkoła - edycja" umożliwia dodanie rekordu szkody lub zaktualizowanie szczegółów rekordu już istniejącego. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla rekordu szkody.

WSKAZÓWKA: Rekordy szkód można także edytować na stronach "Lista szkód" i "Szczegóły szkody". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Profil szkody	
Roszczenie	Roszczenie powiązane z rekordem szkody.
Przedmiot ubezpieczenia	Przedmiot ubezpieczenia powiązany z rekordem szkody.
Nazwa szkody	Unikatowa nazwa szkody. Limit 50 znaków.
Opis uszkodzonego przedmiotu ubezpieczenia	Opis uszkodzonego przedmiotu ubezpieczenia, na przykład "Samochód BMW". Limit 16 350 znaków.
Opis szkody	Opis szkody, na przykład <i>Zniszczone prawe światło przednie</i> . Limit 16 350 znaków.
Waluta	Waluta dot. szkody.
Nr przedmiotu ubezpieczenia	Nr przedmiotu ubezpieczenia. Na przykład, jeśli polisa obejmuje trzy samochody, można je ponumerować 1 (Toyota Corolla), 2 (Mazda Miata) i 3 (Hyundai Pony).
Typ uszkodzonego przedmiotu	Typ uszkodzonego przedmiotu ubezpieczenia, taki jak motocykl, garaż,

Pole	Opis
ubezpieczenia	prywatny samochód osobowy, dom itd.
Szacowana kwota	Szacowana kwota szkody dla przedmiotu ubezpieczenia.
Integracja szkody	
ID systemu zewnętrznego	ID źródła zewnętrznego informacji dotyczących rekordu szkody. Limit 50 znaków.
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji zewnętrznych dotyczących polisy, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd.
ID integracji	ID integracji zewnętrznych informacji dotyczących rekordu szkody. Limit 50 znaków.
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tej polisy (ze źródła zewnętrznego).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące szkód są zawarte w następujących tematach:

- [Praca ze stroną startową "Szkoda"](#) (na stronie 681)
- [Zarządzanie szkodami](#) (na stronie 682)

Przedmioty ubezpieczenia

Strony "Przedmioty ubezpieczenia" służą do tworzenia, aktualizowania i śledzenia kont przedmiotów ubezpieczenia. Rejestr przedmiotów ubezpieczenia umożliwia grupowanie kontaktów i wydobywanie informacji z kontaktów powiązanych z przedmiotem ubezpieczenia.

Przedmiot ubezpieczenia to środek materialny, do którego osoba kontaktowa lub właściciel firmy ma tytuł prawny. Właściciel kupuje polisę ubezpieczeniową, aby chronić swoją własność przed utratą na skutek kradzieży, pożaru lub innych niebezpieczeństw. To pojęcie (przedmiot ubezpieczenia) jest także używane w roszczeniu. Właściciel może określić, który przedmiot ubezpieczenia uległ zniszczeniu w wypadku. Rekord przedmiotu ubezpieczenia może być używany do śledzenia wszystkich typów przedmiotów ubezpieczenia, takich jak samochody, łodzie, biżuteria, domy itd.

Stron przedmiotów ubezpieczenia można używać do identyfikowania i profilowania przedmiotu ubezpieczenia, rejestrując informacje takie jak model, rok budowy, numer licencji itd. Tych stron można też używać do przeglądania innych powiązanych informacji. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłami [Ochrona ubezpieczeniowa](#) (na stronie 677) oraz [Szkody](#) (na stronie 681).

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji na temat przedmiotów ubezpieczenia, karta "Przedmioty ubezpieczenia" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Przedmioty ubezpieczenia"

Strona startowa "Przedmioty ubezpieczenia" stanowi punkt wyjścia do zarządzania rekordami przedmiotów ubezpieczenia.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Przedmioty ubezpieczenia". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie rekordu przedmiotu ubezpieczenia

Rekord przedmiotu ubezpieczenia można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane przedmioty ubezpieczenia". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola przedmiotu ubezpieczenia](#) (zob. "[Pola przedmiotów ubezpieczenia](#)" na stronie 686).

Praca z listami przedmiotów ubezpieczenia

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe, które są dostępne dla przedmiotów ubezpieczenia.

Lista przedmiotów ubezpieczenia	Filtry
Wszystkie przedmioty ubezpieczenia	Wszystkie przedmioty ubezpieczenia widoczne dla bieżącego użytkownika
Ostatnio zmodyfikowane przedmioty ubezpieczenia	Wszystkie przedmioty ubezpieczenia zawierające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie sekcji "Ostatnio zmodyfikowane przedmioty ubezpieczenia"

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane przedmioty ubezpieczenia" są pokazywane przedmioty ubezpieczenia ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Przedmioty ubezpieczenia"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do strony startowej "Przedmioty ubezpieczenia" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na tej stronie startowej.

W poniższej procedurze opisano sposób dodawania sekcji do strony startowej "Przedmioty ubezpieczenia".

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Przedmioty ubezpieczenia"

- 1 Na stronie startowej "Przedmioty ubezpieczenia" kliknąć na łączu "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Przedmioty ubezpieczenia" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, klikając na ikonach ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie przedmiotem ubezpieczenia

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Pola przedmiotów ubezpieczenia

Strona "Przedmiot ubezpieczenia - edycja" umożliwia dodanie przedmiotu ubezpieczenia lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego przedmiotu ubezpieczenia. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla przedmiotu ubezpieczenia.

WSKAZÓWK: Informacje dotyczące przedmiotu ubezpieczenia można także edytować na stronach "Lista przedmiotów ubezpieczenia" i "Szczegóły przedmiotu ubezpieczenia". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Profil przedmiotu ubezpieczenia	
Polisa	Polisa powiązana z przedmiotem ubezpieczenia.
Liczba porządkowa	Kolejny numer przedmiotu ubezpieczenia. Na przykład, jeśli polisa obejmuje trzy samochody, można je ponumerować 1 (Toyota Corolla), 2 (Mazda Miata) i (Hyundai Pony).
Typ	Typ przedmiotu ubezpieczenia, taki jak motocykl, garaż, prywatny samochód osobowy, dom itd.
Opis	Szczegółowy opis przedmiotu ubezpieczenia. Limit 16 350 znaków.
Kwota	Kwota ubezpieczenia.
Waluta	Waluta dot. przedmiotu ubezpieczenia.
Integracja przedmiotu ubezpieczenia	
ID zewnętrzny	ID zewnętrzny źródła zewnętrznych informacji dotyczących tego przedmiotu ubezpieczenia. Limit 50 znaków.
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji zewnętrznych dotyczących przedmiotu ubezpieczenia, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd.
ID integracji	ID integracji systemu zewnętrznego. Limit 50 znaków.

Uczestniczące podmioty

Strony "Uczestniczący podmiot" służą do tworzenia, aktualizowania i śledzenia uczestniczących podmiotów wszelkiego typu. Podmiot uczestniczący śledzi relacje między kontaktami i roszczeniami.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji na temat uczestniczących podmiotów, karta "Uczestniczące podmioty" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Uczestniczący podmiot to osoba kontaktowa związana z roszczeniem ubezpieczeniowym. Każda osoba kontaktowa może mieć rolę w roszczeniu. Przy użyciu karty "Uczestniczące podmioty" można śledzić powiązania między osobami kontaktowymi i roszczeniami. Przykłady ról osób kontaktowych w roszczeniu to: występujący z roszczeniami, ubezpieczony kierowca czy prawnik. Za pomocą stron uczestniczących podmiotów można identyfikować i profilować uczestniczące podmioty.

Praca ze stroną startową "Uczestniczący podmiot"

Strona startowa "Uczestniczący podmiot" stanowi punkt wyjścia do zarządzania uczestniczącymi podmiotami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Uczestniczący podmiot". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie rekordu uczestniczącego podmiotu

Rekord uczestniczącego podmiotu można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane uczestniczące podmioty". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola uczestniczącego podmiotu](#) (na stronie 689).

Praca z listami uczestniczących podmiotów

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe.

Lista uczestniczących podmiotów	Filtry
Wszystkie uczestniczące podmioty	Wszystkie uczestniczące podmioty widoczne dla bieżącego użytkownika, bez względu na ich właściciela
Ostatnio zmodyfikowane uczestniczące podmioty	Wszystkie uczestniczące podmioty zawierające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych uczestniczących podmiotów

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane uczestniczące podmioty" są pokazywane uczestniczące podmioty ostatnio zmodyfikowane przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Uczestniczący podmiot"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do swojej strony startowej "Uczestniczący podmiot" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na tej stronie startowej.

W poniższej procedurze opisano sposób dodawania sekcji do strony startowej "Uczestniczący podmiot".

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Uczestniczący podmiot"

- 1 Na stronie startowej "Uczestniczący podmiot" kliknąć na łączu "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Uczestniczący podmiot" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, klikając na ikonach ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie uczestniczącymi podmiotami

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Pola uczestniczącego podmiotu

Strona "Uczestniczący podmiot - edycja" umożliwia dodanie uczestniczącego podmiotu lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego uczestniczącego podmiotu. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla uczestniczącego podmiotu.

WSKAZÓWKI: Informacje dotyczące uczestniczącego podmiotu można także edytować na stronach "Lista uczestniczących podmiotów" i "Szczegóły uczestniczącego podmiotu". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje

widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól uczestniczącego podmiotu.

Pole	Opis
Profil uczestniczącego podmiotu	
Roszczenie	Roszczenie powiązane z tym uczestniczącym podmiotem.
Osoba kontaktowa	Osoba kontaktowa dla roszczenia.
Nazwa uczestniczącego podmiotu	Unikatowa nazwa uczestniczącego podmiotu.
Rola	Rola osoby kontaktowej w roszczeniu. Na przykład: osoba wnosząca pozew przeciwegzekucyjny, występujący z roszczeniami, świadek, prawnik, ubezpieczony współmałżonek.
Waluta	Waluta dot. uczestniczącego podmiotu.
Rola w wypadku	Rola uczestniczącego podmiotu w wypadku. Przykłady: kierowca, pasażer, pieszy.
Lokalizacja	Lokalizacja osoby występującej z roszczeniami (w chwili wypadku). Przykłady: w pojeździe ze zdarzenia, w pojeździe spoza zdarzenia, pieszy.
Szczegóły uczestniczącego podmiotu	
Podsumowanie obrażeń	Podsumowanie obrażeń uczestniczącego podmiotu. W tym polu obowiązuje limit do 250 znaków.
Opis obrażeń	Szczegółowy opis obrażeń uczestniczącego podmiotu. Limit 16 350 znaków.
Integracja uczestniczącego podmiotu	
ID systemu zewnętrznego	ID zewnętrzny źródła zewnętrznych informacji dotyczących uczestniczącego podmiotu. Limit 50 znaków.
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji zewnętrznych dotyczących uczestniczącego podmiotu, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd.
ID integracji	ID integracji zewnętrznych informacji dotyczących uczestniczącego podmiotu.
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tego uczestniczącego podmiotu (ze źródła zewnętrznego).

Polisy

Strony "Polisy" służą do tworzenia, aktualizowania i śledzenia polis ubezpieczeniowych wszelkiego typu. Polisy są na ogół polisami kontaktów lub firm zarządzanymi przez firmę ubezpieczeniową, ale mogą też służyć do śledzenia wszystkich polis kontaktu lub firmy, w tym innych firm ubezpieczeniowych.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji na temat polis, karta "Polisy" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Polisa to pisemna umowa między ubezpieczycielem i posiadaczem polisy, w której ubezpieczyciel zobowiązuje się do wypłaty kwoty ubezpieczenia w razie wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego, a właściciel polisy zobowiązuje się do płacenia składek. Polisy stanowią strukturę umożliwiającą ubezpieczycielowi zarządzanie zarówno relacjami z osobami kontaktowymi, jak i firmami.

Typ rekordu polisy umożliwia ubezpieczycielowi przejście od relacji w kontekście polisy do relacji w kontekście klientów i gospodarstw domowych dzięki dostępowi do informacji wysokiego poziomu o polisie. Informacje o polisie (na przykład typ, status i data obowiązywania w aplikacji Oracle CRM On Demand) uwzględniają uczestnictwa relacji w kontekście klient-gospodarstwo domowe, takie jak działania, roszczenia i kalendarz. Typu rekordu polisy można używać do śledzenia wszystkich typów polis, takich jak polisy komunikacyjne, dotyczące nieruchomości, polisy w zakresie ogólnej odpowiedzialności cywilnej i inne. Polisa może mieć polisy nadrzędne, ponieważ są obsługiwane wszystkie rodzaje struktur i hierarchii polis. Hierarchie te pomagają w łączeniu polis w grupy, dając elastyczność, która umożliwia tworzenie dowolnej wymaganej struktury polis.

Profil i informacje pokrewne dotyczące polis

Za pomocą stron "Polisy" można identyfikować i profilować wszelkie szczegółowe informacje na temat polisy. Stron "Polisy" można też używać do przeglądania polis podrzędnych i innych pokrewnych informacji.

- [Posiadacze polis](#) (na stronie 695)
- [Roszczenia](#) (na stronie 670)
- [Przedmioty ubezpieczenia](#) (na stronie 684)
- [Ochrona ubezpieczeniowa](#) (na stronie 677)
- **Działania.** Działanie może być związane z polisą. Na stronie startowej "Polisa" można wyświetlać działania związane z polisą. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Praca ze stroną startową "Polisa"](#) (na stronie 691).
- **Zlecenia obsługi.** Zlecenie obsługi może być związane z polisą. Na stronie startowej "Polisa" można wyświetlać zlecenia obsługi związane z polisą. Więcej informacji o tworzeniu zleceń obsługi jest dostępnych pod hasłem [Zlecenia obsługi](#) (zob. "[Zlecenia SR](#)" na stronie 335).

Praca ze stroną startową "Polisa"

Strona startowa "Polisa" stanowi punkt wyjścia do zarządzania polisami

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Polisa". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie polis

Polisę można utworzyć, naciskając przycisk "Nowa" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowana polisa". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola polisy](#) (na stronie 693).

Praca z listami polis

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dotyczące polis.

Lista polis	Filtry
Wszystkie polisy	Wszystkie polisy widoczne dla bieżącego użytkownika, bez względu na ich właściciela
Ostatnio zmodyfikowane polisy	Wszystkie polisy zawierające w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowane według daty modyfikacji.
Moje polisy	Polisy zawierające nazwę użytkownika w polu "Właściciel".

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych polis

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowane polisy" są wyświetlane polisy, które były ostatnio zmieniane.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Polisa"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do swojej strony "Polisa" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na stronie startowej użytkownika.

W poniższej procedurze opisano sposób dodawania sekcji do swojej strony startowej "Polisa".

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Polisa"

- 1 Na stronie startowej "Polisa" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".

- 2 Na stronie "Układ strony startowej Polisa" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, klikając na ikonach ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie polisami

Zarządzać polisami można za pośrednictwem czynności [Śledzenie polis nadrzędnych](#) (na stronie 693).

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)
- [Praca z załącznikami](#) (na stronie 111)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Śledzenie polis nadrzędnych

Aby było możliwe śledzenie polisy nadrzędnej dla danej polisy, należy dodać polisę nadrzędną do pola "Polisa nadrzędna" polisy podrzędnej.

Jak śledzić polisę nadrzędną

- 1 Wybrać polisę
Informacje dotyczące wybierania polis są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie "Szczegóły polisy" kliknąć na łączu "Edytuj".
- 3 Na stronie "Edycja polisy" wybrać pole "Polisa nadrzędna" i wybrać polisę.

Pola polisy

Strona "Polisa - edycja" umożliwia dodanie polisy lub zaktualizowanie szczegółów istniejącej polisy. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla polisy.

Rekord polisy można także edytować na stronach "Lista polis" i "Szczegóły polisy". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

WSKAZÓWKA: Można określić hierarchię polis, w której polisa podlega innej polisie, poprzez zaznaczenie polisy nadrzędnej w rekordzie polisy. Informacje dotyczące śledzenia polis są dostępne pod hasłem [Śledzenie polis nadrzędnych](#) (na stronie 693).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól polisy.

Pole	Opis
Profil polisy	
Nr polisy	Numer polisy zazwyczaj generowany przez system obsługi polis.
Typ polisy	Typ polisy, na przykład: komunikacyjna, majątkowa, od odpowiedzialności cywilnej, odszkodowania dla pracowników, na życie itd.
Status	Status polisy, na przykład: nowa działalność, obowiązujące, oczekujące, zakończone, odnowienie, oferta.
Status podrzędny	Status podrzędny polisy, na przykład: nieprzesłane, sprawdzanie przez brokera, anulowane lub wygasłe.
Waluta	Waluta polisy.
Data obowiązywania	Data początku obowiązywania polisy.
Data wygaśnięcia	Data wygaśnięcia polisy.
Data anulowania	Data anulowania polisy.
Województwo stawki	Stawka, która może być zastosowana do polisy w zależności od województwa.
Plan stawek	Plan stawek dla tej polisy. Każda firma ubezpieczeniowa może stosować różne poziomy stawek dla polisy. Przykładowe wartości: 01, 02, 03 itd.
Właściciel	Właściciel rekordu polisy. Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na

Pole	Opis
	stronie 39).
Integracja polisy	
ID systemu zewnętrznego	ID zewnętrzny źródła zewnętrznych informacji dotyczących polisy. Limit 50 znaków.
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji zewnętrznych dotyczących polisy, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd.
ID integracji	ID integracji zewnętrznych informacji dotyczących polisy. Limit 50 znaków.
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tej polisy (ze źródła zewnętrznego).
Agent polisy	
Główna agencja	Główna agencja inicjująca tę polisę.
Główny agent	Główny agent zajmujący się tą polisą.
Źródło rekomendacji	Źródło rekomendacji, na przykład: Internet, poczta bezpośrednia, reklama w czasopiśmie, rekomendacja klienta.
Kod producenta	Kod producenta, który doprowadził tę polisę do ubezpieczyciela.
Kwota polisy	Kwota zawarta w polisie ubezpieczeniowej, wypłacana w razie śmierci lub w terminie płatności.
Łączna składka	Łączna składka dla tej polisy.
Status fakturowania	Status fakturowania polisy, na przykład: zafakturowane, przedawnione, zapłacone.
Termin faktury	Termin płatności faktury polisy.
Okres	Okres polisy, na przykład: 1 rok, 2 lata itd.
Sposób płatności polisy	Sposób, w jaki klient opłaca polisę, na przykład: środki pieniężne, obciążenie, czek czy elektroniczny transfer funduszy.

Posiadacze polis

Strony "Posiadacze polis" umożliwiają tworzenie, aktualizowanie i śledzenie posiadaczy polis wszelkiego typu. *Posiadacz polisy* to na ogół kontakt będący właścicielem polisy zarządzanej przez firmę ubezpieczeniową.

Rekord posiadacza polisy służy do śledzenia relacji między osobami kontaktowymi i polisami. Uwzględnia wszystkie typy ról, jakie osoba kontaktowa może odgrywać w odniesieniu do polisy. Przykłady ról to: osoba ubezpieczona, główny kierowca, beneficjent itd. W razie potrzeby użytkownik może tworzyć własne role. Informacje o konfigurowaniu pól i wartościach pól są dostępne pod hasłem Tworzenie i edytowanie pól.

UWAGA: Administrator firmy określa, które karty są dostępne dla użytkownika. Jeśli obowiązki użytkownika nie obejmują śledzenia informacji na temat posiadaczy polis, karta "Posiadacz polisy" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Posiadacz polisy"

Strona startowa "Posiadacz polisy" stanowi punkt wyjścia do zarządzania posiadaczami polis.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Posiadacz polisy". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie posiadacza polisy

Posiadacza polisy można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowani posiadacze polis". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola posiadacza polisy](#) (na stronie 698).

Praca z listami posiadaczy polis

Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla posiadaczy polis.

"Lista posiadaczy polis"	Filtry
Wszyscy posiadacze polis	Wszyscy posiadacze polis widoczni dla bieżącego użytkownika, bez względu na ich właściciela
Ostatnio zmodyfikowani posiadacze polis	Ostatnio zmodyfikowani posiadacze polis posortowani według daty modyfikacji

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przejrzeć wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę oraz wyświetlić, edytować lub skasować listę już istniejącą, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Strona "Zarządzanie listami" obejmuje również standardowe listy dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy te mają status tylko do wyświetlania. W związku z tym nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych posiadaczy polis

W sekcji "Ostatnio zmodyfikowani posiadacze polis" są pokazywani posiadacze polis zmodyfikowani ostatnio przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Posiadacz polisy"

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to użytkownik może dodawać sekcje do strony startowej "Posiadacz polisy" w zależności od tego, które sekcje administrator firmy udostępnił do wyświetlania na tej stronie startowej.

W poniższej procedurze opisano sposób dodawania sekcji do strony startowej "Posiadacz polisy".

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Posiadacz polisy"

- 1 Na stronie startowej "Posiadacz polisy" kliknąć na łączu "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Posiadacz polisy" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, klikając na ikonach ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Zarządzanie posiadaczami polis](#) (na stronie 697)
- [Pola posiadacza polisy](#) (na stronie 698)

Zarządzanie posiadaczami polis

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Praca ze stroną startową "Posiadacz polisy"](#) (na stronie 696)
- [Pola posiadacza polisy](#) (na stronie 698)

Pola posiadacza polisy

Strona "Posiadacz polisy - edycja" umożliwia dodanie posiadacza polisy lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego posiadacza polisy. Strona ta zawiera pełny zestaw pól używanych dla posiadacza polisy.

WSKAZÓWKĄ: Informacje dotyczące posiadacza polisy można także edytować na stronach "Lista posiadaczy polis" i "Szczegóły posiadacza polisy". Więcej informacji o aktualizowaniu rekordów jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71).

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Profil posiadacza polisy	
Polisa	Polisa ubezpieczeniowa powiązana z tym posiadaczem polisy.
Posiadacz polisy - osoba kontaktowa	Osoba kontaktowa w sprawach polisy.
Posiadacz polisy - nazwisko	Unikatowa nazwa posiadacza polisy.
Rola	Rola osoby kontaktowej dla tej polisy. Na przykład: ubezpieczony, główny kierownik lub beneficjent.
Waluta	Waluta dot. posiadacza polisy.
Typ osoby ubezpieczonej	Typ osoby ubezpieczonej odnoszący się do każdej osoby kontaktowej dla polisy, na przykład: główny, drugorzędny.
Procent	Procent polisy, którego właścicielem jest posiadacz polisy. Na przykład, w przypadku polisy na życie, klienci mogą otrzymywać kwoty z polisy oparte na tej wielkości procentowej.
Integracja posiadacza polisy	
ID systemu zewnętrznego	ID zewnętrzny źródła zewnętrznych informacji dotyczących posiadacza polisy. Limit 50 znaków.
Źródło zewnętrzne	Źródło informacji zewnętrznych dotyczących posiadacza polisy, np. nazwa aplikacji, nazwa bazy danych, nazwa integracji itd. Limit 50 znaków.

Pole	Opis
ID integracji	ID integracji zewnętrznych informacji dotyczących posiadacza polisy. Limit 50 znaków.
Ostatnia aktualizacja z zewnątrz	Data i godzina ostatniej aktualizacji danych tego posiadacza polisy (ze źródła zewnętrznego).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- [Praca ze stroną startową "Posiadacz polisy"](#) (na stronie 696)

Profil brokera

Na karcie "Profil brokera" zawarte są informacje o brokerze ubezpieczeniowym, który sprzedaje lub oferuje usługi dotyczące produktów ubezpieczeniowych. Co roku osoba zarządzająca kontaktami z partnerami zazwyczaj spotyka się z każdym brokerem i tworzy nowy profil brokera na dany rok. W profilu brokera znajdują się informacje demograficzne o brokerze na określony rok.

Strony "Profil brokera" w aplikacji Oracle CRM On Demand pozwalają pobierać informacje demograficzne o partnerze, takie jak nazwa brokera, adres, numery telefonów, numer faksu, adres witryny, przychód, opis podmiotu itd. Profil brokera jest obiektem podrzędnym względem obiektu partnera. Więcej informacji o partnerach jest dostępnych pod hasłem [Partnerzy](#) (na stronie 384).

Praca ze stroną startową "Profile brokerów"

Strona startowa "Profile brokerów" stanowi punkt wyjścia do zarządzania profilami brokerów.

UWAGA: Administrator firmy może przystosować układ strony startowej "Profile brokerów". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące.

Tworzenie profilu brokera

Profil brokera można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio zmodyfikowane profile brokerów". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola profili brokerów](#) (zob. "Pola profilu brokera" na stronie 701).

Praca z listami profili brokerów

W sekcji "Listy profili brokerów" wyświetlana jest pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Użytkownik i kierownicy użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dotyczące profili brokerów.

Lista profili brokerów	Opis
Wszystkie profile brokerów	Na tej liście są wyświetlane wszystkie rekordy widoczne dla użytkownika, niezależnie od tego, kto jest właścicielem listy. Profile brokerów nie są filtrowane.
Ostatnio zmodyfikowane profile brokerów	Filtrowane są wszystkie profile brokerów, posortowane według daty modyfikacji.
Wszystkie profile brokerów krajowych	Filtrowane są wszystkie profile brokerów, których kanał podrzędny jest ustawiony na wartość "Krajowy".
Moje profile brokerów	Filtrowane są profile brokerów według nazwy użytkownika w polu "Właściciel".

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby wyświetlić wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę bądź wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzaj listami". Strona "Zarządzanie listami" zawiera również standardowe listy dostarczone z aplikacją Oracle CRM On Demand. Te listy są dostępne tylko do wyświetlania, dlatego nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie sekcji "Moje ostatnio zmodyfikowane profile brokerów"

W sekcji "Moje ostatnio zmodyfikowane profile brokerów" wyświetlane są profile brokerów należące do użytkownika, które zostały ostatnio zmodyfikowane. Aby rozwinąć tę listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Profile brokerów"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", do swojej strony startowej "Profile brokerów" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Listy profili brokerów
- Moje ostatnio zmodyfikowane profile brokerów
- Moje profile brokerów
- Wszystkie profile brokerów krajowych.

Jak dodać sekcje do strony startowej "Profile brokerów"?

- 1 Na stronie startowej "Profile brokerów" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Profile brokerów" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się przyciskami ze strzałkami. Następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Zarządzanie profilami brokerów

Dodatkowe procedury, odnoszące się do wszystkich rekordów, są dostępne pod hasłem [Praca z rekordami](#) (na stronie 38).

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Pola profilu brokera

Strona "Profile brokerów — edycja" umożliwia dodanie profilu brokera lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego profilu brokera. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych w przypadku profilu brokera.

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, na przykład mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Informacje demograficzne	
Profil brokera - nazwa	Nazwa profilu brokera. Aby uniknąć powstawania zduplikowanych rekordów, należy przestrzegać obowiązującej w firmie konwencji nadawania nazw, zwłaszcza w zakresie stosowania skrótów, używania wielkich liter itd.
Partner	Nazwa brokera, do którego odnosi się dany profil.
Kanał podrzędny	Opis ochrony ubezpieczeniowej brokera. Dostępne są następujące opcje: Globalni, Lokalni, Krajowi, Regionalni i Hurtownicy.
Segmentacja	Opis zakresu działalności brokera. Dostępne są następujące opcje: Komercyjna, Rozwój, Sprzedaż detaliczna.
Profil brokera - rok	Rok, w którym profil brokera jest ważny.
Numer telefonu	Numer telefonu brokera.
Numer faksu	Numer faksu brokera.
Serwis internetowy	Adres URL brokera.
Kraj	Kraj, w którym znajduje się broker.
Adres (1)	Adres brokera.
Adres (2)	Adres brokera.
Miasto	Miejscowość, w której znajduje się broker.
Gmina	Stan (w przypadku Stanów Zjednoczonych) lub prowincja (w przypadku Kanady) w adresie brokera (na przykład: CA w przypadku Kalifornii lub ON w przypadku Ontario).
Kod pocztowy	Kod pocztowy brokera.
Różne	
Przegląd firmy	Przegląd informacji o brokerze.
Historyczny i przyszły wzrost firmy	Opis dotychczasowego i przyszłego rozwoju brokera.
Struktura terytorialna/regionalna	Opis terytorium i struktury regionalnej brokera.

11 Motoryzacja

W aplikacji Oracle CRM On Demand istnieją następujące typy rekordów z informacjami motoryzacyjnymi:

- **Pojazdy.** Strony te służą do śledzenia historii sprzedaży i historii serwisowej pojazdów.
- **Dealerzy.** Strony te służą do zarządzania informacjami o dealerach.

Uwaga: Te typy rekordów są dostępne wyłącznie w aplikacji Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Dealerzy

Strony startowe dealerów umożliwiają tworzenie, aktualizowanie i śledzenie rekordów dealerów.

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają śledzenia informacji o dealerach, karta "Dealer" może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Dealer"

Strona startowa "Dealer" stanowi punkt wyjścia do zarządzania dealerami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Dealer". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie dealera

Dealera można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Moi ostatnio wyświetlani dealerzy". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola dealera](#) (na stronie 706).

Praca z listami dealerów

W sekcji "Listy dealerów" wyświetlana jest pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla dealerów.

Lista dealerów	Filtry
Wszyscy dealerzy	Wszyscy dealerzy widoczni dla bieżącego użytkownika, bez względu na to, kto jest ich właścicielem.
Moi dealerzy	Dealerzy mający w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika.
Ostatnio zmodyfikowani dealerzy	Wszyscy dealerzy mający w polu "Właściciel" nazwę bieżącego użytkownika, posortowani według daty modyfikacji.

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych dealerów

W sekcji "Moi ostatnio wyświetlani dealerzy" są pokazywani dealerzy ostatnio wyświetlani przez bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Wyświetlanie możliwości związanych z dealerem

W sekcji "Możliwości związane z dealerem" są wyświetlane czołowe możliwości przypisane do bieżącego użytkownika.

Aby rozwinąć listę możliwości związanych z dealerem, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Dealer"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", wówczas do swojej strony startowej "Dealer" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzeni dealerzy
- Ostatnio zmodyfikowani dealerzy
- Moi ostatnio utworzeni dealerzy
- Moi ostatnio zmodyfikowani dealerzy
- Jedna lub więcej sekcji raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Dealer" użytkownika)

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Dealer"

- 1 Na stronie startowej "Dealer" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2 Na stronie "Układ strony startowej Dealer" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące dealerów są zawarte w następujących tematach:

- [Pola dealera](#) (na stronie 706)
- [Zarządzanie dealerami](#) (na stronie 705)

Zarządzanie dealerami

Zarządzać dealerami można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)
- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)
- [Przekazywanie prawa własności rekordów](#) (na stronie 100)
- [Dodawanie uwag](#) (na stronie 106)
- [Załączanie plików i adresów URL do rekordów](#) (na stronie 114)
- [Kasowanie i przywracanie rekordów](#) (na stronie 121)
- [Zarządzanie kalendarzami i działaniami](#) (na stronie 143)

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące dealerów są zawarte w następujących tematach:

- [Dealerzy](#) (na stronie 703)
- [Pola dealera](#) (na stronie 706)

- [Praca ze stroną startową "Dealer"](#) (na stronie 703)
- [Raporty](#) (na stronie 789)

Pola dealera

Strona "Dealer - edycja" umożliwia dodanie dealera lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego dealera. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla dealera.

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach wyboru. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Dealer - informacje kluczowe	
Nazwa	Nazwa dealera samochodowego. Limit 100 znaków.
Numer telefonu	Numer telefonu dealera.
Typ dealera	Typ dealera, na przykład dealer ciężarówek. Limit 20 znaków.
Serwis internetowy	Serwis internetowy dealera. Limit 50 znaków.
E-mail	Kontaktowy adres e-mail dealera. Limit 50 znaków.
UWAGA: Poniższe pola adresów płatnika i odbiorcy nie są domyślnie dostępne. Administrator firmy musi je skonfigurować na stronie szczegółów dealera jako część sekcji dodatkowej. Więcej informacji o konfigurowaniu stron szczegółów znajduje się pod hasłem Dostosowywanie statycznych układów stron.	
Adres płatnika (1), (2), (3)	Adres płatnika odnoszący się do dealera. UWAGA: Jeśli współużytkowane adresy są skonfigurowane dla firmy użytkownika, adres płatnika jest tylko do odczytu, a pola adresów ulegają zmianom w taki sposób, aby spełniały wymagania dotyczące współużytkowanych adresów. Więcej informacji na temat adresów współużytkowanych można znaleźć pod hasłem Adresy .
Miejscowość płatnika	Brak.
Kraj płatnika	Kraj określony w adresie płatnika dot. dealera. Wartości domyślne to nazwy wszystkich krajów. Poprawna wartość dla Stanów Zjednoczonych to <i>USA</i> . Aplikacja Oracle CRM On Demand nie umożliwia modyfikowania poprawnych wartości tego pola. Przed importowaniem danych należy się upewnić, że są zgodne z poprawnymi wartościami dla tego pola. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Odzworowywanie krajów i adresów - informacje.

Pole	Opis
Skrzynka pocztowa/kod sortowania płatnika	Jeśli plik zawiera adresy spoza Stanów Zjednoczonych, należy na to pole odwzorować następujące elementy adresów: Osiedle/odcinek, Kod CEDEX, Adres (4), URB i Okręg. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów - informacje.
Gmina płatnika	Jeśli plik zawiera adresy spoza Stanów Zjednoczonych, należy na to pole odwzorować następujące elementy adresów lub ich odpowiedniki odnoszące się do amerykańskiego stanu: Stan (MEX), Stan (BRA), Hrabstwo, Część terytorium, Wyspa, Prefektura, Region, Emirat lub Okręg. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów - informacje.
Województwo płatnika	Domyślne wartości to standardowe dwuliterowe skróty nazw wszystkich stanów USA, pisanych wielkimi literami. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie umożliwia modyfikowania poprawnych wartości tego pola. Przed importowaniem danych należy się upewnić, że są zgodne z poprawnymi wartościami dla tego pola.
Kod pocztowy płatnika	Brak.
Adres odbiorcy (1), (2), (3)	Adres odbiorcy odnoszący się do dealera. Informacje, jak odwzorowywać pola adresów na podstawie poszczególnych krajów, są dostępne pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów - informacje. UWAGA: Jeśli współużytkowane adresy są skonfigurowane dla firmy użytkownika, adres odbiorcy jest tylko do odczytu, a pola adresów ulegają zmianom w taki sposób, aby spełniały wymagania dotyczące współużytkowanych adresów. Więcej informacji na temat adresów współużytkowanych można znaleźć pod hasłem Adresy .
Miejscowość odbiorcy	Brak.
Kraj odbiorcy	Wartości domyślne to nazwy wszystkich krajów. Poprawna wartość dla Stanów Zjednoczonych to <i>USA</i> . Aplikacja Oracle CRM On Demand nie umożliwia modyfikowania poprawnych wartości tego pola. Przed importowaniem danych należy się upewnić, że są zgodne z poprawnymi wartościami dla tego pola. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów - informacje.
Skrzynka pocztowa/kod sortowania odbiorcy	Jeśli plik zawiera adresy spoza Stanów Zjednoczonych, należy na to pole odwzorować następujące elementy adresów: Osiedle/odcinek, Kod CEDEX, Adres (4), URB i Okręg. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów - informacje.
Gmina odbiorcy	Jeśli plik zawiera adresy spoza Stanów Zjednoczonych, należy na to pole odwzorować następujące elementy adresów lub ich odpowiedniki odnoszące się do amerykańskiego stanu: Stan (MEX), Stan (BRA), Hrabstwo, Część terytorium, Wyspa, Prefektura, Region, Emirat lub Okręg. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Odwzorowywanie krajów i adresów - informacje.

Pole	Opis
Województwo odbiorcy	Domyślne wartości to standardowe dwuliterowe skróty nazw wszystkich stanów USA, pisanych wielkimi literami. Aplikacja Oracle CRM On Demand nie umożliwia modyfikowania poprawnych wartości tego pola. Przed importowaniem danych należy się upewnić, że są zgodne z poprawnymi wartościami dla tego pola.
Kod pocztowy odbiorcy	Brak.
Informacje dodatkowe	
Status	Status dealera, np. "Aktywne".
Dealer nadrzędny	Dealer nadrzędny dla dealera z bieżącego rekordu.
Waluta	Obowiązująca waluta.
Ranking	Ranking dealera w stosunku do innych dealerów, zazwyczaj ze względu na sprzedaż lub serwis. Limit 22 znaków.
Właściciel	<p>Właściciel rekordu dealera.</p> <p>Zwykle właściciel rekordu może go zaktualizować, przekazać rekord innemu właścicielowi oraz skasować go. Jednak administrator firmy może zmienić poziomy dostępu, ograniczając lub rozszerzając prawa dostępu użytkownika.</p> <p>Wartość w polu "Właściciel" ma wpływ na to, które rekordy będą uwzględniane w raportach uruchamianych przez bieżącego użytkownika lub kierowników bieżącego użytkownika (ze stron "Raporty" i "Pulpit informacyjny").</p> <p>Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 39).</p>
URL	Adres URL (Universal Resource Locator) dealera. Limit 100 znaków.
Siedziba nadrzędna	Nadrzędna siedziba lub nadrzędny serwis internetowy dealera. Limit 50 znaków.
Etap	Etap procesu występowania z wnioskiem do dealera i zawierania umowy. Wartości domyślne to: Aktywne, Oczekiwanie wniosku, Kandydat i Oczekiwanie umowy.

Pola niestandardowe

UWAGA: Pola niestandardowe zazwyczaj są tworzone przez administratorów firmy, których rola zawiera uprawnienie "Dostosowywanie aplikacji".

Każde niestandardowe pole, które zostało utworzone w rekordzie podmiotu, pojawia się jako to samo niestandardowe pole w rekordzie dealera, ponieważ dziedziczy on niestandardowe pola z rekordu podmiotu.

Natomiast niestandardowe pola utworzone w rekordzie dealera nie pojawiają się automatycznie w rekordzie podmiotu.

Jeśli to samo niestandardowe pole ma być widoczne w widoku podmiotu i w widoku dealera, należy się zwrócić do administratora firmy o utworzenie niestandardowego pola w rekordzie podmiotu i uczynienie tego pola widocznym w widoku zarówno podmiotu, jak i dealera.

Jeśli to samo niestandardowe pole ma nie być widoczne w widoku podmiotu i w widoku dealera, należy się zwrócić do administratora firmy o utworzenie niestandardowego pola w rekordzie podmiotu i uczynienie tego pola widocznym tylko w widoku podmiotu.

Więcej informacji dotyczących pól niestandardowych można znaleźć pod hasłem Pola niestandardowe — informacje podstawowe.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące dealerów są zawarte w następujących tematach:

- [Dealerzy](#) (na stronie 703)
- [Praca ze stroną startową "Dealer"](#) (na stronie 703)
- [Zarządzanie dealerami](#) (na stronie 705)

Pojazdy

Strona "Pojazdy" umożliwia tworzenie, aktualizację i śledzenie pojazdów.

UWAGA: O tym, które karty są dostępne dla użytkownika, decyduje administrator firmy. Jeśli obowiązki użytkownika nie wymagają korzystania z informacji o śledzeniu pojazdów, ta karta może być wykluczona z jego konfiguracji.

Praca ze stroną startową "Pojazd"

Strona startowa "Pojazd" stanowi punkt wyjścia do zarządzania pojazdami.

UWAGA: Administrator firmy może dostosować układ strony startowej "Pojazd". Ponadto, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", użytkownik może dodawać sekcje do tej strony oraz usuwać z niej istniejące sekcje.

Tworzenie pojazdu

Pojazd można utworzyć, naciskając przycisk "Nowy" w sekcji "Ostatnio wyświetlane pojazdy". Więcej informacji znajduje się pod hasłami [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42) i [Pola pojazdu](#) (na stronie 718).

Praca z listami pojazdów

W sekcji "Listy pojazdów" wyświetlana jest pewna liczba list. Wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand jest dostarczany zbiór list standardowych. Wszystkie listy standardowe są publiczne i widoczne dla wszystkich użytkowników. Bieżący użytkownik i kierownicy bieżącego użytkownika mogą tworzyć dodatkowe listy oparte na innych kryteriach. Te niestandardowe listy pojawiają się nad zbiorem list standardowych.

W poniższej tabeli opisano listy standardowe dla pojazdów.

Lista pojazdów	Filtry
Wszystkie pojazdy	Wszystkie pojazdy, posortowane według numeru identyfikacyjnego pojazdu
Wszystkie ostatnio zmodyfikowane pojazdy	Wszystkie pojazdy, posortowane według daty modyfikacji

Aby wyświetlić listę, należy kliknąć na jej nazwie.

Aby utworzyć nową listę, należy nacisnąć przycisk "Nowa". Więcej informacji na temat tworzenia list znajduje się pod hasłem [Tworzenie i uszczegóławianie list](#) (na stronie 89).

Aby przeglądać wszystkie dostępne listy, utworzyć nową listę, wyświetlić, edytować lub skasować istniejącą listę, należy nacisnąć przycisk "Zarządzanie listami". Na stronie "Zarządzanie listami" są zawarte także listy standardowe, dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Listy standardowe można tylko wyświetlać — nie można ich edytować ani kasować.

Wyświetlanie ostatnio zmodyfikowanych pojazdów

W sekcji "Moje ostatnio zmodyfikowane pojazdy" są pokazywane pojazdy ostatnio wyświetlane przez bieżącego użytkownika.

Wyświetlanie zleceń obsługi dotyczących pojazdów

W sekcji "Zlecenia obsługi dotyczące pojazdów" są wyświetlane następujące informacje:

- **Numer usługi.** Zlecenia obsługi przydzielone użytkownikowi. Aby przejrzeć to zlecenie, należy nacisnąć przycisk "Numer zlecenia obsługi".
- **Temat.** Tytuł zlecenia obsługi.
- **Środek trwały.** Środek trwały odpowiadający zleceniu obsługi.
- **Pokaż pełną listę.** Rozwija listę zleceń obsługi powiązanych z pojazdem.

Aby rozwinąć listę, należy nacisnąć przycisk "Pokaż pełną listę".

Dodawanie sekcji do swojej strony startowej "Pojazd"

Jeśli przypisana rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie stron startowych", to do swojej strony startowej "Pojazd" można dodać wszystkie lub niektóre z następujących sekcji:

- Ostatnio utworzone pojazdy
- Ostatnio zmodyfikowane pojazdy

- Moje ostatnio utworzone pojazdy
- Moje ostatnio zmodyfikowane pojazdy
- Jedna lub kilka sekcji raportu (administrator firmy może udostępnić niektóre sekcje do wyświetlania na stronie startowej "Pojazd" użytkownika)

Aby dodać sekcje do strony startowej "Pojazd", należy wykonać następującą czynność.

Jak dodać sekcje do swojej strony startowej "Pojazd"

- 1** Na stronie startowej "Pojazd" nacisnąć przycisk "Edytuj układ".
- 2** Na stronie "Układ strony startowej Pojazd" dodać lub usunąć sekcje oraz zmienić ich rozmieszczenie, posługując się ikonami ze strzałkami.
- 3** Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Informacje powiązane

Pokrewne informacje dotyczące pojazdów są zawarte w następujących tematach:

- [Pola pojazdu](#) (na stronie 718)
- [Zarządzanie pojazdami](#) (na stronie 711)

Zarządzanie pojazdami

W poniższych tematach opisano opcjonalną konfigurację, którą administrator firmy może zastosować w odniesieniu do zarządzania pojazdami w aplikacji Oracle CRM On Demand:

- [Włączanie typu produktu pojazdu](#) (na stronie 713)
- [Włączanie powiązania z pojazdem w zleceniach obsługi](#) (na stronie 712)

Aby wyświetlić szczegółową procedurę, proszę kliknąć na temacie opisującym odpowiednie zadanie:

- [Aktualizowanie właściciela pojazdu](#) (na stronie 715)
- [Śledzenie zleceń obsługi pojazdów](#) (na stronie 714)
- [Śledzenie historii sprzedaży pojazdów](#) (na stronie 716)
- [Śledzenie historii serwisowania pojazdów](#) (na stronie 716)
- [Śledzenie informacji finansowych dotyczących pojazdów](#) (na stronie 717)

UWAGA Ta funkcja nie jest elementem standardowej aplikacji i dlatego może być niedostępna w używanej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand.

Szczegółowe procedury wspólne dla wielu typów rekordów znajdują się pod następującymi hasłami:

- [Tworzenie rekordów](#) (na stronie 42)

- [Aktualizowanie szczegółów rekordów](#) (na stronie 71)
- [Wiązanie rekordów z wybranym rekordem](#) (na stronie 73)
- [Praca z listami](#) (na stronie 83)
- [Praca z rekordami](#) (na stronie 38)
- [Dodawanie uwag](#) (na stronie 106)
- [Przekazywanie prawa własności rekordów](#) (na stronie 100)
- [Śledzenie środków trwałych](#) (zob. "[Śledzenie aktywów](#)" na stronie 223) (obejmuje wiązanie pojazdów z podmiotami)
- [Dołączanie plików i adresów URL do rekordów](#) (zob. "[Załączanie plików i adresów URL do rekordów](#)" na stronie 114)
- [Kasowanie i przywracanie rekordów](#) (na stronie 121)
- [Śledzenie środków trwałych](#) (zob. "[Śledzenie aktywów](#)" na stronie 223) (obejmuje wiązanie pojazdów z podmiotami)
- Zmienianie nazw typów rekordów

UWAGA: Administratorzy firmy mogą dostosowywać aplikację Oracle CRM On Demand na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w systemie pomocy bezpośredniej.

W zależności od posiadanego poziomu dostępu użytkownik może nie być w stanie wykonać wszystkich procedur opisanych na powyższej liście.

Informacje powiązane

Pokrewne informacje dotyczące pojazdów są zawarte w następujących tematach:

- [Pojazdy](#) (na stronie 709)
- [Pola pojazdu](#) (na stronie 718)
- [Praca ze stroną startową "Pojazd"](#) (na stronie 709)
- [Raporty](#) (na stronie 789)

Włączanie powiązania z pojazdem w zleceniach obsługi

W domyślnym układzie zleceń obsługi nie jest wyświetlane powiązanie z pojazdem. Administrator firmy może jednak skonfigurować niestandardowy układ strony zlecenia obsługi, postępując zgodnie z poniższą procedurą.

Jak wyświetlić powiązanie z pojazdem w rekordzie zlecenia obsługi

- 1 Na dowolnej stronie kliknąć łącze "Administracja", kliknąć łącze "Dostosowywanie aplikacji", kliknąć łącze "Zlecenia obsługi" oraz kliknąć łącze "Zlecenie obsługi - układ strony".
- 2 Na liście "Układ strony" wykonać jedną z następujących czynności:
 - Kliknąć na łączu "Edytuj" dotyczącego istniejącego układu, aby go zmodyfikować.
 - Nacisnąć przycisk "Nowy układ", aby utworzyć nowy układ.
 - Kliknąć na łączu "Kopiuj", aby skopiować istniejący układ.Zostanie wyświetlony kreator układu strony.
- UWAGA:** Liczba kroków kreatora układu strony może być różna zależnie od tego, które łącze "Układ strony" zostało użyte.
- 3 W kroku 1 "Nazwa układu" wpisać nazwę układu i opis (opcjonalnie).
- 4 W kroku 2 "Konfiguracja pól" wybrać wymaganą charakterystykę pola.
- 5 W kroku 3 "Układ pól" upewnić się, że pole "Pojazd" jest dostępne w układzie strony zlecenia obsługi.
- 6 Nacisnąć przycisk "Zakończ", aby zakończyć działanie kreatora.

Należy przypisać nowy niestandardowy układ do roli użytkownika, korzystając z kreatora zarządzania rolami.
- 7 Nacisnąć przycisk "Administracja", przycisk "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu", a następnie przycisk "Zarządzanie rolami".
- 8 Znaleźć rolę, do której ma być przypisany niestandardowy układ strony zlecenia obsługi, a następnie nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 9 W kroku 6 kreatora zmienić nazwę układu strony na niestandardowy układ strony zlecenia obsługi dotyczący rekordu zlecenia obsługi.
- 10 Nacisnąć przycisk "Zakończ", aby zakończyć działanie kreatora.

UWAGA: Poprzez włączenie powiązania z pojazdem można również zaktualizować układ strony wyszukiwania pojazdów w celu zmiany wyboru powiązań widocznego dla danego użytkownika. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Zarządzanie układami wyszukiwania.

Włączanie typu produktu pojazdu

Zazwyczaj w celu dodania produktów administrator firmy korzysta z funkcji "Zarządzanie zawartością" narzędzia administracyjnego. W przypadku pojazdów administrator może aktualizować rekord produktu, w którego polu "Typ produktu" znajduje się wartość "Pojazd". Należy pamiętać, że w domyślnym układzie produktów pole "Typ produktu" nie jest wyświetlane w rekordach pojazdów. W celu wyświetlania typu

produktu w rekordzie pojazdu administrator firmy może utworzyć niestandardowy układ strony produktu, wykonując poniższą procedurę.

Jak wyświetlić typ produktu w rekordzie pojazdu

- 1** Na dowolnej stronie kliknąć łącze "Administracja", kliknąć łącze "Dostosowywanie aplikacji", kliknąć łącze "Produkt", kliknąć łącze "Produkt - układ strony" i skopiować układ "Produkt - standardowy układ strony" do nowego układu.
- 2** Przejść przez kreator układu strony dotyczącego produktu:
 - a** W kroku 1 podać nazwę układu.
 - b** W kroku 2 zaznaczyć pole "Wymagane" odnoszące się do pola "Typ produktu".
 - c** W kroku 3 upewnić się, że w sekcji "Produkt - informacje kluczowe" po prawej stronie znajduje się pole "Typ produktu".
 - d** Nacisnąć przycisk "Zakończ", aby zakończyć działanie kreatora.
- 3** Przypisać nowy niestandardowy układ do wymaganej roli użytkownika, korzystając z kreatora zarządzania rolami.
 - a** Nacisnąć przycisk "Administracja", przycisk "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu", a następnie przycisk "Zarządzanie rolami".
 - b** Znaleźć rolę, która ma zostać przypisana do niestandardowego układu strony produktu, i kliknąć na łączu "Edytuj".
 - c** W kroku 6 kreatora zmienić nazwę układu strony na niestandardowy układ strony produktu rekordu produktu.
 - d** Nacisnąć przycisk "Zakończ", aby zakończyć działanie kreatora.

Użytkownik, którego rola została zmodyfikowana, może utworzyć rekord produktu z polem "Typ produktu", korzystając z funkcji "Zarządzanie zawartością". Więcej informacji dotyczących dodawania produktów jest dostępnych pod hasłem Konfigurowanie produktów firmy.

Więcej informacji można znaleźć pod hasłem Konfigurowanie produktów firmy.

Śledzenie zleceń obsługi pojazdów

Aby przejrzeć, zaktualizować lub utworzyć zlecenie obsługi pojazdu, należy zaktualizować rekord pojazdu lub utworzyć zlecenie obsługi dotyczące powiązanego pojazdu.

Jak śledzić zlecenie obsługi pojazdu

- 1** Wybrać pojazd, którego ma dotyczyć śledzenie.

Więcej informacji dotyczących wybierania pojazdów można znaleźć pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie "Szczegóły pojazdu" przejść na koniec strony i nacisnąć przycisk "Nowe" na pasku tytułu zlecenia obsługi.

UWAGA: Wybór dealera podczas tworzenia zlecenia obsługi umożliwia ograniczenie zakresu wyszukiwania z wszystkich osób kontaktowych tylko do tych, które są powiązane z danym dealerem. Możliwa jest zmiana filtra w celu przeprowadzenia potrzebnego zapytania.

- 3 Na stronie edycji zlecenia obsługi wprowadzić odpowiednie informacje.

W poniższej tabeli opisano niektóre pola zawierające informacje o historii serwisowania.

Pole	Komentarz
Numer zlecenia	Ten numer jest generowany przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Temat	Tytuł lub krótki opis tego działania.
Priorytet	Priorytet zlecenia obsługi: 1 - jak najszybciej, 2 - wysoki, 3 - średni.
Status	Status zlecenia obsługi: "Otwarte", "Oczekujące", "Zamknięte".
Godzina otwarcia	Wskazuje czas otwarcia zlecenia obsługi. Numer ten jest generowany przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Osoba kontaktowa	Osoba kontaktowa powiązana z tym zleceniem obsługi.
Dealer	Dealer powiązany z tym zleceniem obsługi.
Właściciel	Właściciel tego zlecenia obsługi.

UWAGA: Wybór dealera podczas tworzenia zlecenia obsługi powoduje ograniczenie filtrowania wszystkich osób kontaktowych tylko do tych, które są domyślnie powiązane z danym dealerem. Ten filtr można ustawić tak, aby wykonywał zapytania obejmujące wszystkie osoby kontaktowe.

Aktualizowanie właściciela pojazdu

Po sprzedaży pojazdu należy zaktualizować rekord pojazdu, aby było możliwe śledzenie właściciela pojazdu.

- 1 Wybrać pojazd.

Instrukcje dotyczące wybierania pojazdów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

- 2 Na stronie "Szczegóły pojazdu" kliknąć na łączu "Edycja" na pasku tytułu.

Informacje dotyczące pól na stronie "Szczegóły pojazdu" są dostępne pod hasłem [Pola pojazdu](#) (na stronie 718).

- 3 Na stronie edycji pojazdu aktualizować pole "Właściciel" w rekordzie "Pojazd".
- 4 Zapisać rekord:
 - Kliknąć na łączu "Zapisz", aby zapisać rekord, a następnie otworzyć stronę "Szczegóły pojazdu" (na której można powiązać informacje z tym rekordem).
 - Kliknąć na łączu "Zapisz" i "Nowy pojazd", aby zapisać rekord, a następnie otworzyć stronę edycji (na której można utworzyć rekord innego pojazdu).

Śledzenie historii sprzedaży pojazdów

Aby przeglądać, aktualizować lub utworzyć historię sprzedaży pojazdu, należy aktualizować rekord pojazdu.

Jak śledzić historię sprzedaży pojazdu

- 1 Wybrać pojazd.

Instrukcje dotyczące wybierania pojazdów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).
- 2 Na stronie "Szczegóły pojazdu" przejść do sekcji "Historia sprzedaży", a następnie kliknąć na łączu "Dodaj" na pasku tytułu.

UWAGA: Jeśli sekcja "Historia sprzedaży" nie została wyświetlona na stronie "Szczegóły pojazdu", należy kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać sekcję "Historia sprzedaży" do układu strony. Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, należy skontaktować się z administratorem firmy.
- 3 Na stronie "Edycja historii sprzedaży" wprowadzić odpowiednie informacje.

W poniższej tabeli opisano niektóre pola zawierające informacje o historii sprzedaży.

Pole	Komentarz
Numer sprzedaży	Numer generowany przez system.
Kod waluty	Domyślne ustawienie waluty użytkownika.
Imię właściciela	Po wybraniu nazwiska to pole zostanie wypełnione automatycznie.
Nazwisko właściciela	Właściciel pojazdu.

- 4 Zapisać rekord.

Śledzenie historii serwisowania pojazdów

Aby przeglądać, aktualizować lub utworzyć historię serwisowania pojazdu, należy zaktualizować rekord pojazdu. Historia serwisowania może obejmować zlecenia obsługi i inne usługi powiązane z pojazdem.

Jak śledzić historię serwisowania pojazdu

1 Wybrać pojazd.

Instrukcje dotyczące wybierania pojazdów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

2 Na stronie "Szczegóły pojazdu" przejść na koniec strony i nacisnąć przycisk "Dodaj" na pasku tytułu "Historia serwisowania".

UWAGA: Jeśli sekcja "Historia serwisowania" nie została wyświetlona na stronie "Szczegóły pojazdu", należy kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać sekcję "Historia serwisowania" do układu strony. Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, należy skontaktować się z administratorem firmy.

3 Na stronie "Edycja historii serwisowania" wprowadzić odpowiednie informacje.

W poniższej tabeli opisano niektóre pola zawierające informacje o historii serwisowania.

Pole	Komentarz
Numer historii serwisowania	Numer historii serwisowania mający limit 30 znaków. Numer ten jest generowany przez aplikację Oracle CRM On Demand.
Numer zlecenia obsługi	Rekord zlecenia obsługi powiązany z daną historią serwisowania. Limit to 64 znaki.
Nazwisko właściciela	Właściciel pojazdu. Limit 50 znaków.
Data serwisowania	Domyślnie jest to data bieżąca.
Kod waluty	Domyślne ustawienie waluty użytkownika. Limit 20 znaków.
Nazwa usługi	Nazwa lub numer powiązany z rekordem historii serwisowania. Limit 100 znaków.
Marka	Nazwa producenta lub marki pojazdu. Tylko do odczytu.
Imię właściciela	Po wybraniu nazwiska to pole zostanie wypełnione automatycznie. Limit 50 znaków.
Podmiot serwisujący	Dealer lub inny dostawca usług serwisujący pojazd. Limit 100 znaków.
Opis	Limit tego pola to 16 350 znaków.

4 Zapisać rekord.

Śledzenie informacji finansowych dotyczących pojazdów

Informacje finansowe dotyczące pojazdów można śledzić.

Jak śledzić informacje finansowe dotyczące pojazdu

1 Wybrać pojazd.

Instrukcje dotyczące wybierania pojazdów są dostępne pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46).

2 Przejść na koniec strony "Szczegóły pojazdu", a następnie kliknąć na łączu "Dodaj" na pasku tytułu "Informacje finansowe".

UWAGA: Jeśli sekcja "Informacje finansowe" nie została wyświetlona na stronie "Szczegóły pojazdu", należy kliknąć łącze "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać sekcję "Informacje finansowe" do układu strony. Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, należy skontaktować się z administratorem firmy.

3 Wprowadzić odpowiednie informacje na stronie "Edycja informacji finansowych".

W poniższej tabeli opisano niektóre pola zawierające informacje finansowe.

Pole	Komentarz
Nr szczegółu finansowego	Numer generowany przez system. Limit 15 znaków.
Dostawca finansów	Limit 30 znaków.

Pola pojazdu

Strona "Pojazd - edycja" umożliwia dodanie pojazdu lub zaktualizowanie szczegółów istniejącego pojazdu. Zawiera ona pełny zestaw pól używanych dla pojazdu.

UWAGA: Administratorzy mogą dostosowywać aplikację na wiele sposobów, np. mogą zmieniać nazwy typów rekordów, pól i opcji dostępnych na listach wyboru. Z tego powodu informacje widziane na ekranie mogą się różnić od standardowych informacji zawartych w tej tabeli.

Następująca tabela zawiera dodatkowe informacje dotyczące niektórych pól.

Pole	Opis
Pojazd - informacje kluczowe	
Nr identyfikacyjny pojazdu	Numer identyfikacyjny pojazdu (VIN). Limit 100 znaków.
Marka	Producent lub marka samochodu. Wśród wartości domyślnych są Metro Motors, Toyota i Nieznane.
Model	Model pojazdu. Wartości domyślne to: 4Runner i Tacoma.
Rok	Rok produkcji pojazdu. Jest to lista wyboru wartości numerycznych, w której znaki nieliczne nie są dozwolone.
Nazwa produktu	Nazwa produktu.

Pole	Opis
	<p>Zazwyczaj w celu dodania produktów administrator korzysta z funkcji "Zarządzanie zawartością". W przypadku pojazdów administrator firmy może aktualizować rekord produktu, w którym w polu "Typ produktu" występuje wartość "Pojazd". Należy pamiętać, że pole "Typ produktu" nie jest eksponowane w domyślnym układzie produktów.</p> <p>Procedura eksponowania typu produktu dla pojazdów jest opisana pod hasłem Włączanie typu produktu dla pojazdu (zob. "Włączanie typu produktu pojazdu" na stronie 713).</p>
Wykończenie	Wykończenie pojazdu. Domyślne wartości to: 2WD i PreRunner.
Drzwi	Liczba drzwi pojazdu. Wartości domyślne to: 2 drzwi, 3 drzwi i 4 drzwi.
Kolor karoserii	Kolor pojazdu.
Pojazd - waluta	Waluta, w jakiej jest podawana cena pojazdu, np. USD (dolary amerykańskie).
Właściciel	<p>Właściciel rekordu pojazdu.</p> <p>Na stronie szczegółów rekordu może być wyświetlane pole właściciela i/lub pole rejestru, w zależności od trybu własności rekordu skonfigurowanego przez administratora firmy w odniesieniu do typu rekordu. Jedno lub oba te pola mogą być puste. Więcej informacji na temat trybów własności rekordu można znaleźć pod hasłem Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje (na stronie 39).</p>
Pojazd - informacje dodatkowe	
Używany/nowy	Czy pojazd jest używany czy nowy.
Typ produktu	<p>Typ pojazdu. Limit 30 znaków.</p> <p>UWAGA: To pole jest tylko do odczytu.</p>
Kolor wnętrza	Kolor wnętrza pojazdu, np. "Czerwony".
Skrzynia biegów	Typ skrzyni biegów pojazdu. Wartości domyślne to: Automatyczna, Ręczna i Opcja.
Silnik	Typ silnika pojazdu. Wartości domyślne to: 4 cylindry, 6 cylindrów, 8 cylindrów, 10 cylindrów i Opcja.
Nadwozie	Typ nadwozia pojazdu, na przykład: Coupe, Kabriolet.
Właściciel	Typ własności pojazdu, na przykład: Samochód firmowy.
Osoba kontaktowa	<p>Osoba kontaktowa w kwestiach dotyczących pojazdu. Limit 100 znaków.</p> <p>UWAGA: To pole jest tylko do odczytu.</p>
Podmiot	Podmiot powiązany z pojazdem.
Siedziba podmiotu	Lokalizacja podmiotu. Limit 50 znaków.

Pole	Opis
	UWAGA: To pole jest tylko do odczytu.
Dealer sprzedawca	Nazwa dealera sprzedającego pojazd. Limit 100 znaków.
Dealer serwisant	Nazwa dealera serwisującego pojazd. Limit 100 znaków.
Sugerowana cena detaliczna producenta	Sugerowana cena detaliczna producenta podawana w walucie używanej w rekordzie pojazdu. Limit 22 znaków.
Cena z faktury dealera	Cena fakturowa dealera podawana w walucie używanej w rekordzie pojazdu. Limit 22 znaków.
Status	Bieżący status pojazdu, na przykład "Produkcja".
Lokalizacja	Lokalizacja pojazdu, np. "Parking dealera".
Bieżący przebieg	Bieżący stań wskazań licznika kilometrów. Limit 22 znaki (liczba).
Typ gwarancji	Typ gwarancji na pojazd, np. "Pełna" lub "Rozszerzona".
Numer licencji	Numer prawa jazdy właściciela. Limit 30 znaków.
Kraj wydania prawa jazdy	Kraj wydania prawa jazdy.
Opis	Limit 250 znaków.

Uwaga: W celu skonfigurowania dowolnych pól list wyboru (takich jak "Model", "Wykończenie" czy "Drzwi") administrator firmy może dostosować aplikację, zmieniając wartości na listach wyboru (zob. Zmienianie wartości na liście wyboru).

Pola niestandardowe

UWAGA: Pola niestandardowe zazwyczaj są tworzone przez administratorów firmy, których rola zawiera uprawnienie "Dostosowywanie aplikacji".

Każde niestandardowe pole, które zostało utworzone w rekordzie środka trwałego, pojawia się jako to samo niestandardowe pole w rekordzie pojazdu. Ponieważ dziedziczy on niestandardowe pola z rekordu środka trwałego. Natomiast niestandardowe pola utworzone w rekordzie pojazdu nie pojawiają się automatycznie w rekordzie środka trwałego.

Jeśli to samo niestandardowe pole ma być widoczne w widoku środka trwałego i w widoku pojazdu, należy się zwrócić do administratora firmy o utworzenie niestandardowego pola w rekordzie środka trwałego i uczynienie tego pola widocznym w widoku zarówno środka trwałego, jak i pojazdu.

Jeśli to samo niestandardowe pole ma nie być widoczne w widoku środka trwałego i w widoku pojazdu, należy się zwrócić do administratora firmy o utworzenie niestandardowego pola w rekordzie środka trwałego i uczynienie tego pola widocznym tylko w widoku środka trwałego.

Więcej informacji dotyczących pól niestandardowych można znaleźć pod hasłem Pola niestandardowe — informacje podstawowe.

Pola dodatkowe

Domyślnie niektóre pola nie są wyświetlane na stronie szczegółów pojazdu; są to: Nr katalogowy, Data zakupu, Cena zakupu, Ilość, Data wysyłki, Data instalacji, Data wygaśnięcia, Data powiadomienia, Kategoria produktu i Kontrakt.

Administrator firmy może, zgodnie z potrzebami, zmienić definicje pól. Więcej informacji o zmienianiu definicji pól jest dostępnych pod hasłem Tworzenie i edytowanie pól. Jeśli te pola mają być widoczne, administrator firmy musi zawrzeć je w układzie strony. Więcej informacji o czynieniu pól widocznymi w układzie strony jest dostępnych pod hasłem Dostosowywanie układów stron statycznych.

Informacje pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące pojazdów są zawarte w następujących tematach:

- [Praca ze stroną startową "Pojazd"](#) (na stronie 709)
- [Zarządzanie pojazdami](#) (na stronie 711)

12 Personalizowanie swojej aplikacji

Strony "Moja konfiguracja" służą do personalizowania Oracle CRM On Demand. Aby wyświetlić instrukcje krok po kroku, należy kliknąć na jednym z poniższych tematów:

- [Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych](#) (na stronie 724)
- [Ustawianie swojego domyślnego typu szukanego rekordu](#) (na stronie 733)
- [Ustawianie swojego motywu](#) (na stronie 734)
- [Ustawianie swojego domyślnego trybu podglądu rekordów](#) (na stronie 734)
- [Zmienianie swojego ustawienia języka](#) (na stronie 735)
- [Wyświetlanie pól śledzenia kontroli](#) (na stronie 736)
- [Zarządzanie swoimi normami](#) (na stronie 736)
- [Przeglądanie swoich działań związanych z logowaniem](#) (na stronie 737)
- [Zmienianie swojego hasła](#) (na stronie 738)
- [Konfigurowanie swoich pytań zabezpieczających](#) (na stronie 738)
- [Przeglądanie swoich danych dot. delegowania](#) (zob. "[Przeglądanie informacji dot. delegowania](#)" na stronie 739)
- [Dodawanie delegowanych użytkowników](#) (na stronie 740)
- [Nadawanie praw logowania przedstawicielowi Asysty Technicznej](#) (na stronie 741)
- [Wyświetlanie swoich kart](#) (na stronie 741)
- [Zmienianie układu swojej strony szczegółów](#) (na stronie 742)
- [Zmienianie układów swoich stron startowych](#) (na stronie 743)
- [Zmienianie układu swojego paska czynności](#) (na stronie 744)
- [Konfigurowanie swojego kalendarza](#) (na stronie 745)
- [Uzyskiwanie dostępu do danych i narzędzi integracji](#) (na stronie 746)
- [Wyświetlanie swoich zleceń eksportu](#) (zob. "[Przeglądanie zleceń eksportu](#)" na stronie 747)
- [Osadzanie widgetu "Ulubione listy"](#) (zob. "[Osadzanie widżetu "Listy ulubionych"](#)" na stronie 749)
- [Osadzanie widgetu "Centrum wiadomości"](#) (zob. "[Osadzanie widżetu "Centrum wiadomości"](#)" na stronie 750)
- [Osadzanie widgetu "Raporty"](#) (zob. "[Osadzanie widżetu "Raporty"](#)" na stronie 750)

- [Osadzanie widgetu "Prosta lista"](#) (na stronie 751)

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące personalizowania aplikacji są zawarte w następujących tematach:

- [Widgety On Demand — informacje](#) (na stronie 748)
- [Importowanie osób kontaktowych](#) (na stronie 235)
- [Korzystanie z Offline Client](#) (na stronie 754)
- [Dodawanie wiadomości e-mail z programów Microsoft Outlook i Lotus Notes](#) (na stronie 763)

Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych

Swoje szczegóły osobiste, jak adres i numer telefonu, można aktualizować. Ponieważ o tym, jakie informacje są wyświetlane na stronie Szczegóły osobiste i jaki jest ich układ, decyduje administrator firmy, mogą występować pewne różnice między poniższymi opisami, a tym, co rzeczywiście znajduje się na ekranie.

UWAGA: Zmiany w polach "Domyślny język", "Waluta", "Strefa czasowa" i "Kraj" na stronach profilu osobistego nie są uwzględniane w niektórych raportach i analizach, dopóki użytkownik nie wyloguje się i nie zaloguje ponownie.

Jak zaktualizować swoje szczegóły osobiste

- 1 Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Profil osobisty" kliknąć łącze "Profil osobisty".
- 3 W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć łącze "Mój profil".
- 4 W sekcji "Szczegóły osobiste" kliknąć na łączu "Edytuj".
- 5 Zaktualizować informacje zawarte w formularzu "Edycja osobista", a następnie zapisać rekord.
Uwaga: Zmiana w niektórych polach ("Język", "Ustawienia narodowe", "Strefa czasowa" i "Waluta") zostanie aktywowana dopiero po wylogowaniu się i ponownym zalogowaniu.

W poniższej tabeli opisano niektóre pola, które można przejrzeć lub zaktualizować.

Pole	Opis
Użytkownik - informacje kluczowe	
Imię	Imię użytkownika. Limit 50 znaków. Jest to pole wymagane.
Nazwisko	Nazwisko użytkownika. Limit 50 znaków. Jest to pole wymagane.
Drugie imię	Drugie imię użytkownika. Limit 50 znaków.

Pole	Opis
Pan/Pani	Zwrot grzecznościowy używany w stosunku do użytkownika.
Status	W tym polu tylko do odczytu jest podany status użytkownika. Tylko aktywni użytkownicy mogą uzyskać dostęp do Oracle CRM On Demand.
Przełożony	Pole tylko do odczytu wskazujące, kim jest przełożony użytkownika. UWAGA: W zależności od skonfigurowania układów stron przez administratora firmy, zamiast pola "Przełożony" może być wyświetlane pole "Alias przełożonego". Pole "Alias przełożonego" zawiera krótki identyfikator przełożonego użytkownika.
Nazwa typu stanowiska	Pole tylko do odczytu zawierające nazwę typu stanowiska użytkownika.
Region	Region lub obszar, gdzie znajduje się użytkownik. Limit 40 znaków.
Podregion	Dalsze uszczegółowienie regionu lub obszaru, gdzie znajduje się użytkownik. Limit 40 znaków.
Rola	Pole tylko do odczytu wskazujące rolę przypisaną użytkownikowi w aplikacji Oracle CRM On Demand. Role użytkownika określają funkcje w aplikacji Oracle CRM On Demand, z których użytkownik może korzystać na podstawie posiadanych uprawnień, zestaw zezwoleń udzielonych użytkownikowi do pracy z informacjami poufnymi oraz ustawienia interfejsu użytkownika dotyczące sposobu wyświetlania danych.
Grupa główna	Grupa, do której został dodany ten użytkownik. Tylko do odczytu.
Użytkownik - informacje szczegółowe	
Alias	Krótki identyfikator użytkownika służący do przypisywania lub wyświetlania własności określonych typów rekordów. W tym polu można na przykład wpisać preferowaną nazwę lub preferowany pseudonim użytkownika. Jest to pole wymagane konfigurowane przez administratora firmy.
ID użytkownika	Unikatowy identyfikator użytkownika wykorzystywany w połączeniu z ID logowania firmy do logowania się do aplikacji. Jest to pole wymagane konfigurowane przez administratora firmy.
Adres e-mail	Pełny adres e-mail użytkownika, na przykład mam@takiadres.com. Adres e-mail służy do wysyłania powiadomień systemowych, na przykład o resetowaniu hasła. Jest to pole wymagane konfigurowane przez administratora firmy.
Drugorzędny adres e-mail	Dodatkowy adres e-mail użytkownika.
Numer telefonu służbowego	Numer telefonu służbowego użytkownika. Jest to pole wymagane.

Pole	Opis
Numer telefonu komórkowego	Numer telefonu komórkowego użytkownika.
ID logowania firmy	Firma, do której należy użytkownik. Jest to pole wymagane konfigurowane w chwili tworzenia firmy.
ID logowania użytkownika	ID, za pomocą którego użytkownik loguje się do aplikacji. Stanowi ono połączenie ID logowania firmy i ID użytkownika, oddzielonych ukośnikiem. ID logowania użytkownika jest polem wymaganym konfigurowanym przez administratora firmy.
Osoba kontaktowa - preferencje	
Nigdy nie dzwonić	Zaznaczyć to pole wyboru, aby nie otrzymywać połączeń telefonicznych z Oracle CRM On Demand Marketing.
Nigdy nie wysyłać poczty	Należy zaznaczyć to pole wyboru, aby nie otrzymywać wiadomości e-mail z Oracle CRM On Demand Marketing.
Nigdy nie wysyłać wiadomości e-mail	Należy zaznaczyć to pole wyboru, aby nie otrzymywać wiadomości e-mail z Oracle CRM On Demand Marketing.
Zawsze wysyłaj alerty krytyczne	<p>Jeśli to pole wyboru jest zaznaczone, użytkownik otrzymuje wiadomości e-mail zawierające ważne informacje z aplikacji Oracle CRM On Demand. Wiadomości te obejmują:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Krytyczne informacje o aktualizacjach produktów i zmianach usług dotyczące aplikacji Oracle CRM On Demand oraz powiązanych produktów ■ Instrukcje i harmonogramy wprowadzania nowych wersji ■ Komunikaty o wysokim priorytecie lub dotyczące nagłych wypadków, stanowiące uzupełnienie zwykłych procesów asysty (np. w sytuacji awarii sprzętu) <p>Tego pola wyboru nie można aktualizować na stronie "Szczegóły osobiste". Tylko administratorzy firmy mogą aktualizować to pole wyboru dla użytkowników, z poziomu strony "Szczegóły użytkownika".</p> <p>UWAGA: To pole wyboru nie służy do określania, którzy użytkownicy otrzymują alerty systemowe wysyłane przez Oracle CRM On Demand Customer Care, takie jak przypomnienia o zbliżającej się zaplanowanej konserwacji.</p>
Użytkownik - informacje geograficzne	
Język, ustawienia narodowe, waluta, strefa czasowa	<p>Ustawienia domyślne tych elementów konfiguruje administrator firmy. Użytkownik może zastąpić ustawienia domyślne, klikając listę wyboru danego elementu i wybierając z niej żadaną wartość.</p> <p>Więcej informacji dotyczących tych pól znajduje się pod hasłem Ustawienia profilu dla użytkowników — informacje (zob. "Ustawienia</p>

Pole	Opis
	<p>profilu dla użytkowników — informacje podstawowe" na stronie 731).</p> <p>Jakiegolwiek zmiany języka, ustawień narodowych, waluty lub strefy czasowej zostaną aktywowane dopiero po wylogowaniu się i ponownym zalogowaniu.</p>
Użytkownik - informacje dot. zabezpieczeń	
Raportowane obszary zainteresowań	<p>Ta lista wyboru umożliwia ustawienie widoczności użytkownika w raportach czasu rzeczywistego w Oracle CRM On Demand Answers. Raporty te dostarczają analiz sporządzanych w czasie rzeczywistym. Można wybrać jedną z następujących wartości:</p> <p>Widoczność dla kierownika — Umożliwia wyświetlanie własnych danych oraz danych bezpośrednio posiadanych przez podwładnych. (Jest to ustawienie domyślne.)</p> <p>Widoczność dla zespołu — Umożliwia wyświetlanie własnych danych oraz danych współużytkowanych w ramach zespołu ds. możliwości i zespołu ds. podmiotu.</p> <p>Jeśli ustawienie "Raportowane obszary zainteresowań" nie zostanie zdefiniowane, będzie obowiązywało ustawienie skonfigurowane przez administratora firmy na poziomie całej firmy. Więcej informacji o raportach znajduje się pod hasłem Raporty (na stronie 789), a zwłaszcza w temacie Widoczność rekordów — informacje podstawowe.</p>
Historyczne obszary zainteresowań	<p>Ta lista wyboru umożliwia ustawienie wglądu do rekordów z obszaru zainteresowań "Analizy" w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers. Raporty analityczne mają związek z analizami historycznymi lub trendów bądź mogą zawierać bardziej skomplikowane obliczenia niż raporty czasu rzeczywistego. Można wybrać jedną z następujących wartości:</p> <p>Widoczność dla kierownika — Umożliwia wyświetlanie własnych danych oraz danych bezpośrednio posiadanych przez podwładnych. (Jest to ustawienie domyślne.)</p> <p>Widoczność dla zespołu — Umożliwia wyświetlanie własnych danych oraz danych współużytkowanych w ramach zespołu ds. możliwości i zespołu ds. podmiotu.</p> <p>Widoczność pełna — To ustawienie łączy w sobie ustawienia "Widoczność dla kierownika", "Widoczność dla zespołu" i rejestry.</p> <p>Jeśli ustawienie "Historyczne obszary zainteresowań" nie zostanie zdefiniowane, będzie obowiązywało ustawienie skonfigurowane przez administratora firmy na poziomie całej firmy. Więcej informacji o raportach znajduje się pod hasłem Raporty (na stronie 789), a zwłaszcza w temacie Widoczność rekordów — informacje podstawowe.</p>
Może czytać wszystkie rekordy	<p>Ta lista wyboru umożliwia określenie, aby podczas raportowania w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers było używane ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy" na podstawie typu rekordu, zgodnie z</p>

Pole	Opis
na podstawie roli	<p>definicją na stronie "Dostęp do typu rekordów" w kreatorze "Zarządzanie rolami". Jeśli na przykład ustawienie widoczności "Może czytać wszystkie rekordy" zostało wybrane przez administratora firmy w przypadku roli użytkownika dotyczącej danego typu rekordu (przez wybranie na stronie "Administrowanie" opcji "Zarządzanie użytkownikami i kontrola dostępu" oraz "Zarządzanie rolami", a następnie edytowanie roli i wybranie opcji "Dostęp do typu rekordów"), użytkownik może wyświetlać wszystkie rekordy danego typu rekordu w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, o ile ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy na podstawie roli" zostało włączone za pośrednictwem profilu firmy lub profilu użytkownika.</p> <p>Wskazówki dotyczące warunków i sposobu włączania ustawienia "Może czytać wszystkie rekordy na podstawie roli" znajdują się pod hasłem Ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy na podstawie roli" — informacje podstawowe (zob. "Oparte na roli Może czytać wszystkie rekordy — informacje podstawowe" na stronie 732).</p> <p>Jeśli ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy na podstawie roli" nie zostanie wybrane, podczas raportowania w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers jest uwzględniana widoczność ustawiona w polach "Raportowane obszary zainteresowań" i "Historyczne obszary zainteresowań".</p>
ID zewnętrzny dla jednokrotnego logowania	Tylko do odczytu. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych.
Ostatnie zalogowanie	Pole generowane przez system. Informacje dotyczące przeglądania wszystkich prób zalogowania są dostępne pod hasłem Przeglądanie swoich działań związanych z logowaniem (na stronie 737).
Ustawienia komunikacji	
Wyświetlanie wyskakującego okna wybierania numeru przez klikanie	<p>To pole wyboru jest przeznaczone dla użytkowników, którzy mają skonfigurowany system Oracle Contact On Demand. System Oracle Contact On Demand sprawia, że numery telefonu są wyświetlane na stronach "Lista" i "Szczegóły" jako łącza, które można klikać. Jeśli zostało zaznaczone pole wyboru "Wyświetlanie wyskakującego okna wybierania numeru przez klikanie", po kliknięciu łącza z numerem telefonu przed zatelefonowaniem przez aplikację Oracle Contact On Demand zostanie wyświetlone okno wybierania numeru przez klikanie. Więcej informacji dotyczących telefonowania wewnętrznego lub zewnętrznego jest dostępnych pod hasłem Telefonowanie (na stronie 366).</p>

Pole	Opis
Wyświetlanie skrzynki odbiorczej na stronie startowej "Komunikacja" w przypadku	Z menu proszę wybrać wartość określającą okres, w którym w skrzynce odbiorczej na stronie startowej "Komunikacja" mają być wyświetlane działania, np. "Poprzedni miesiąc", "Poprzedni dzień" itd. Działania te są filtrowane przez aplikację Oracle CRM On Demand. Filtr jest oparty na godzinie rozpoczęcia działania. Im krótszy jest ten okres, tym mniej jest wyświetlanych działań komunikacji. Jeśli z menu zostanie wybrana wartość "Wszystkie" lub pole pozostanie puste, na stronie "Komunikacja" zostaną wyświetlone wszystkie działania komunikacji. Aby ta zmiana zaczęła obowiązywać, należy się wylogować i zalogować ponownie.
Wyświetlanie ostatnio ukończonych działań na stronie startowej "Komunikacja" w przypadku	Z menu proszę wybrać wartość określającą okres, w którym na stronie startowej "Komunikacja" mają być wyświetlane ostatnio ukończone działania, np. "Poprzedni miesiąc", "Poprzedni dzień" itd. Działania te są filtrowane przez aplikację Oracle CRM On Demand. Filtr jest oparty na godzinie zakończenia działania. Im krótszy jest ten okres, tym mniej jest wyświetlanych działań komunikacji. Jeśli z menu zostanie wybrana wartość "Wszystkie" lub pole pozostanie puste, na stronie "Komunikacja" zostaną wyświetlone wszystkie działania. Aby ta zmiana zaczęła obowiązywać, należy się wylogować i zalogować ponownie.
Informacje dodatkowe	
Nazwa motywu	Ta lista wyboru umożliwia wybór jednego z dostępnych motywów na poziomie całej aplikacji. Motyw zmienia wygląd i styl interfejsu użytkownika aplikacji, w tym kolor tła, hiperłączy i ikon. Do wyboru jest dostępnych kilka wstępnie zdefiniowanych motywów. Administrator firmy może jednak utworzyć motywy niestandardowe w aplikacji Oracle CRM On Demand. Pusta wartość oznacza, że będzie używany motyw skonfigurowany przez administratora firmy w profilu firmy. Więcej informacji o tworzeniu motywów niestandardowych znajduje się pod hasłem Tworzenie nowych motywów.
Domyślny typ szukanego rekordu	Ta lista wyboru umożliwia zmianę domyślnego typu szukanego rekordu, który będzie wyświetlany w polu wyszukiwania paska czynności. Na przykład użytkownik może zmienić typ "Kontakt" na typ "Podmiot" lub inny typ rekordu, do którego ma dostęp. W polu wyszukiwania paska czynności ten typ rekordu jest wybierany domyślnie za każdym razem, gdy użytkownik zaloguje się do aplikacji, niezależnie od tego, w jakim stanie znajdowało się, gdy logował się poprzednim razem.
Wyświetlaj stronę powitalną po zalogowaniu	To pole wyboru umożliwia określenie, czy po zalogowaniu się do aplikacji będzie wyświetlana strona powitalna Oracle CRM On Demand.

Pole	Opis
Tryb podglądu rekordów	<p>Ta lista wyboru umożliwia włączenie funkcji podglądu rekordów i określenie sposobu otwierania okna podglądu. Zależnie od wybranego ustawienia okno podglądu może być otwierane, gdy zostanie wskazane kursorem łącze do rekordu lub gdy użytkownik kliknie na ikonie podglądu wyświetlanej po wskazaniu kursorem łącza do rekordu. W oknie podglądu jest pokazana pierwsza sekcja strony "Szczegóły" rekordu. Istnieje także możliwość wyłączenia funkcji podglądu — należy w tym polu wybrać opcję "Wyłączone".</p> <p>Ustawienie podglądu rekordów może określić administrator firmy na poziomie całej firmy lub pojedynczy użytkownik dla siebie. Ustawienie osobiste zastępuje ustawienie domyślne firmy. Jeśli to pole jest puste, obowiązuje domyślne ustawienie podglądu rekordów firmy.</p>
Pasek łączy bezpośrednich	<p>Jeśli jest włączona funkcja paska łączy bezpośrednich, łącza do sekcji informacji powiązanych na stronie (na przykład do sekcji powiązanych rekordów) są dostępne na pasku łączy bezpośrednich znajdującym się w dolnej części okna przeglądarki. Kliknięcie na łączu umożliwia przejście do sekcji informacji powiązanych bez konieczności przewijania strony w dół. Pasek łączy bezpośrednich można zwinąć, naciskając ikonę minusa (-). Aby ponownie rozwinąć pasek łączy bezpośrednich, należy nacisnąć ikonę plusa (+). Rozwinięcie lub zwiniecie paska łączy bezpośrednich jest zachowywane dla wszystkich typów rekordów do czasu ponownej zmiany tego ustawienia, nawet jeśli użytkownik wyloguje się z aplikacji i ponownie zaloguje.</p> <p>Można również całkowicie usunąć pasek łączy bezpośrednich ze strony "Szczegóły", wyłączając tę opcję w profilu osobistym.</p> <p>UWAGA: Funkcja paska łączy bezpośrednich może być włączana lub wyłączana na poziomie firmy oraz przez pojedynczych użytkowników. Ustawienia indywidualne są nadrzędne wobec ustawień firmy. Kolory paska łączy bezpośrednich zależą od zastosowanego motywu. Więcej informacji o wybieraniu motywu znajduje się pod hasłem Ustawienia motywu (zob. "Ustawianie swojego motywu" na stronie 734).</p>
Format informacji powiązanych	<p>Jeśli rola użytkownika posiada uprawnienie "Personalizowanie formatu wyświetlania informacji powiązanych", użytkownik może włączyć wyświetlanie sekcji informacji powiązanych, w postaci list lub kart, na stronach szczegółów rekordów. Jeżeli opcja "Format informacji powiązanych" w profilu osobistym nie zawiera wartości, używane jest domyślne ustawienie roli użytkownika w tym zakresie. Jeżeli opcja "Format informacji powiązanych" w roli użytkownika również nie zawiera wartości, używane jest domyślne ustawienie firmowe.</p>
Raportowane obszary zainteresowań - strefa czasowa użytkownika	<p>Jeśli w profilu użytkownika to pole wyboru jest zaznaczone, daty i godziny w raportach w czasie rzeczywistym są wyświetlane zgodnie ze strefą czasową użytkownika.</p> <p>Możliwość zmiany tego ustawienia przez użytkownika zależy od skonfigurowania przez administratora firmy strony "Profil osobisty" użytkownika.</p>

Pole	Opis
	Jeśli w profilu użytkownika to pole wyboru nie jest zaznaczone, daty i godziny w raportach są wyświetlane zgodnie ze strefą czasową firmy.

Ustawienia profilu dla użytkowników — informacje podstawowe

Każda firma ma przynajmniej jednego wyznaczonego administratora, który konfiguruje i dostosowuje Oracle CRM On Demand dla całej organizacji. Administratorzy konfiguruje niektóre ustawienia domyślne dziedziczone początkowo przez wszystkich użytkowników, lecz każdy z użytkowników może je zastąpić. W poniższej tabeli opisano wpływ ustawień.

Nazwa ustawienia	Opis
Strefa czasowa	Aplikacja obsługuje kod UTC (Universal Time Code), dzięki czemu wszystkie wskazania godziny i daty są wyświetlane zgodnie ze strefą czasową użytkownika. Na przykład termin zaplanowany na 11:00 czasu PST dla użytkownika z ustawioną strefą czasową EST jest wyświetlany jako 14:00 z powodu trzygodzinnej różnicy czasu.
Ustawienie narodowe	Ustawienia narodowe określają formatowanie liczb, walut, numerów telefonu, godzin i dat. Na przykład dla użytkownika, który wybrał ustawienie narodowe "Niemiecki (Niemcy)", kwota w walucie będzie wyświetlana jako "110.000,00", natomiast dla użytkownika, który wybrał ustawienie "Angielski (Stany Zjednoczone)" ta sama kwota będzie wyświetlana jako "110,000.00". Użytkownicy powinni wybrać format, który im najlepiej odpowiada.
Język	Ustawienie "Język" umożliwia zmianę języka interfejsu użytkownika, systemu Pomocy bezpośredniej i samouczków. W zależności od domyślnego ustawienia języka w firmie niektóre elementy widoczne w raportach mogą być wyświetlane w języku innym niż domyślny.
Waluta	<p>Ustawienie "Waluta" zapewnia powiązanie domyślnej kwoty w walucie z wszystkimi nowymi rekordami tworzonymi przez użytkownika. Przykładowo raporty o przychodach będą wyświetlane w domyślnej walucie użytkownika. Podczas wyświetlania przez kierownika łącznych przychodów uzyskanych przez użytkowników o różnych walutach, kwoty łączne będą wyświetlane w domyślnej walucie ustawionej dla tego kierownika (administratorzy firmy muszą w tym celu skonfigurować kursy wymiany).</p> <p>Trzeba jednak pamiętać, że prognozy zawsze są generowane w domyślnej walucie firmy. Na przykład użytkownik, którego walutą domyślną jest dolar USA, wyświetli prognozę przekonwertowaną na euro, jeśli domyślną walutą firmy jest euro.</p>

Nazwa ustawienia	Opis
Kraj	Ustawienie "Kraj" w profilu użytkownika steruje szablonem, w którym wyświetlane są domyślne dla danego kraju pola adresu, gdy użytkownik tworzy nowy rekord zawierający adres. Jeśli na przykład w polu "Kraj" w profilu użytkownika wybrana jest wartość "Francja", to po utworzeniu przez użytkownika rekordu zawierającego adres, np. rekordu podmiotu, podczas otwierania rekordu po raz pierwszy do wyświetlania pól adresu (na potrzeby wysyłek lub fakturowania) używany jest szablon francuski. W aplikacji Oracle CRM On Demand zawarte są szablony adresu przypisane do ponad 60 krajów.
Telefon	<p>Formatowanie "Telefon" zależy od ustawienia narodowego. Numery telefonów zamiejscowych aplikacja dopasowuje w taki sposób, że użytkownicy widzą całą sekwencję numeru, który musi być wybrany. Na przykład użytkownik w Stanach Zjednoczonych musi wybierać numer 011 przed uzyskaniem połączenia międzynarodowego, więc wpisując numer +44 3333 333 333 abonenta w Wielkiej Brytanii, zobaczy 011 +44 3333 333 333.</p> <p>UWAGA: Użytkownicy przed numerami międzynarodowymi powinni wpisywać znak plus (+).</p> <p>Obok pól telefonu jest wyświetlana ikona telefonu. Kliknięcie na tej ikonie powoduje otwarcie okna weryfikacji telefonu, które umożliwia sprawdzenie, czy aplikacja poprawnie rozpoznaje numer: kod kraju, kod miejscowości/obszaru, numer lokalny i wszelkie numery wewnętrzne. Zamknięcie tego okna monituje aplikację o wprowadzenie poprawnej wybieranej sekwencji.</p> <p>Ponadto jeśli użytkownik chciałby określić kod kraju, może kliknąć na ikonie telefonu, wybrać kraj i zapisać informacje. Kod danego kraju jest wyświetlany w polu "Telefon".</p>

UWAGA: Po zmianie ustawień należy się wylogować i zalogować ponownie, aby w aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlone zostały dane zgodnie z nowymi ustawieniami.

Oparte na roli Może czytać wszystkie rekordy — informacje podstawowe

Pole wyboru "Oparte na roli Może czytać wszystkie rekordy" jest konfigurowane przez administratora firmy na stronie "Profil firmy", ale użytkownik może zastąpić to ustawienie własnym, konfigurowanym na stronie "Profil użytkownika". W zależności od konfiguracji pola wyboru "Oparte na roli Może czytać wszystkie rekordy" raporty aplikacji Oracle CRM On Demand Answers wykorzystują widoczność ustawioną na podstawie obiektu w definicji roli użytkownika lub widoczność ustawioną w polach "Raportowane obszary zainteresowań" i "Historyczne obszary zainteresowań" na stronach "Profil firmy" i "Profil użytkownika". Więcej informacji o profilach firmy i użytkownika znajduje się pod hasłem [Ustawienia profilu dla użytkowników — informacje podstawowe](#) (na stronie 731).

Poniższa tabela zawiera informacje o tym, kiedy i jak włączyć ustawienie "Oparte na roli Może czytać wszystkie rekordy".

Oparte na roli ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy"		Widoczność typu rekordu roli
Ustawienie "Profil firmy"	Ustawienie "Profil użytkownika"	
Tak	Tak	Włączona
Tak	Tak	Wyłączona
Tak	NULL	Włączona (domyślnie wyświetlane jest ustawienie "Profil firmy")
NULL	Tak	Włączona
NULL	NULL	Wyłączona (domyślnie wyświetlane jest ustawienie "Profil firmy")
NULL	Nie	Wyłączona

Informacje dotyczące aktualizacji profilu osobistego można znaleźć pod hasłem [Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych](#) (na stronie 724).

Informacje dotyczące aktualizacji profilu firmy (tylko administratorzy firmy) można znaleźć pod hasłem Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych.

Ustawianie swojego domyślnego typu szukanego rekordu

Domyślny typ wyszukiwanego rekordu można ustawić za pomocą informacji profilu osobistego. Na przykład w razie potrzeby można zmienić domyślny typ szukanego rekordu dla przyszłych wyszukiwań z "Osoba kontaktowa" na "Podmiot". Więcej informacji o korzystaniu z funkcji wyszukiwania Oracle CRM On Demand jest dostępnych pod hasłem [Znajdowanie rekordów](#) (na stronie 46). Aby ustawić swój domyślny typ szukanego rekordu, należy wykonać kroki poniższej procedury.

Jak ustawić swój domyślny typ szukanego rekordu

- 1 Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Profil osobisty" kliknąć na łączu "Profil osobisty".
- 3 W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć na łączu "Mój profil".
- 4 Na stronie "Szczegóły osobiste" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 5 Na stronie "Edycja osobista" przejść do sekcji "Informacje dodatkowe".

6 Wybrać żądany typ rekordu na liście wyboru "Domyślny typ szukanego rekordu".

7 Zapisać rekord.

Uwaga: Aby zmiany były widoczne, należy się wylogować, a następnie ponownie zalogować do Oracle CRM On Demand.

Ustawianie swojego motywu

Informacje profilu osobistego umożliwiają ustawienie motywu interfejsu użytkownika na jeden z kilku zdefiniowanych uprzednio w aplikacji Oracle CRM On Demand lub ustawienie motywu niestandardowego, utworzonego przez administratora firmy. Więcej informacji na temat tworzenia nowych motywów można znaleźć pod hasłem Tworzenie nowych motywów. Brak motywu oznacza, że administrator firmy ustawił motyw obowiązujący w całej firmie. W takim przypadku użytkownik musi korzystać z motywu firmowego.

Aby ustawić swój motyw, należy wykonać kroki poniższej procedury. Wybrany motyw będzie miał pierwszeństwo przed każdym innym motywem określonym na poziomie roli lub firmy.

Jak ustawić motyw

- 1** Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2** W sekcji "Profil osobisty" kliknąć na łączu "Profil osobisty".
- 3** W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć na łączu "Mój profil", a następnie "Edycja".
- 4** Przejść do sekcji "Informacje dodatkowe".
- 5** Wybrać motyw na liście wyboru "Nazwa motywu".

Ustawianie swojego domyślnego trybu podglądu rekordów

Jeśli jest włączona funkcja podglądu rekordów, można w wielu miejscach w Oracle CRM On Demand podglądać rekordy z poziomu ich łączy. Dotyczy to m.in. następujących miejsc:

- Moja strona startowa
- Strony startowe rekordów
- Strony list rekordów
- Strony szczegółów rekordów (w tym listy powiązanych rekordów)
- Pasek czynności

W oknie podglądu jest wyświetlona pierwsza sekcja strony szczegółów rekordu. Tryb podglądu rekordów można ustawić na swojej stronie "Szczegóły osobiste". Zależnie od wybranego ustawienia okno podglądu jest

otwierane, gdy zostanie wskazane kursorem łącze do rekordu lub gdy użytkownik kliknie na ikonie podglądu wyświetlanej po wskazaniu kursorem łącza do rekordu. Ponadto istnieje możliwość wyłączenia funkcji podglądu rekordów.

Ustawienie podglądu rekordów może określić administrator firmy na poziomie firmy lub pojedynczy użytkownik dla siebie na swojej stronie "Szczegóły osobiste". Ustawienie osobiste zastępuje ustawienie domyślne firmy. Jeśli użytkownik nie zmieni ustawienia podglądu rekordów na swojej stronie "Szczegóły osobiste", obowiązuje domyślne ustawienie podglądu rekordów firmy.

W celu ustawienia trybu podglądu rekordów należy wykonać kroki poniższej procedury.

Jak ustawić tryb podglądu rekordów

- 1 Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Profil osobisty" kliknąć na łączu "Profil osobisty".
- 3 W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć na łączu "Mój profil".
- 4 Na stronie "Szczegóły osobiste" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 5 Na stronie "Edycja osobista" przejść do sekcji "Informacje dodatkowe".
- 6 W polu "Tryb podglądu rekordów" wybrać wymagany tryb z listy wyboru.
Wybór opcji pustej z listy wyboru oznacza, że będzie używane domyślne ustawienie podglądu rekordów firmy.
- 7 Zapisać rekord.

Zmianianie swojego ustawienia języka

Ustawienie języka w szczegółach osobistych decyduje o języku, w którym jest wyświetlany interfejs użytkownika, pomoc online i samouczki. Administrator firmy wstępnie określa język użytkownika, ale może on zmienić to ustawienie w swoich szczegółach osobistych. W zależności od domyślnego języka firmy niektóre elementy raportów mogą być wyświetlane w innym języku niż język ustawiony przez użytkownika jako domyślny.

W celu zmiany ustawienia języka należy wykonać kroki poniższej procedury.

Jak zmienić swoje ustawienie języka

- 1 Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Profil osobisty" kliknąć na łączu "Profil osobisty".
- 3 W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć na łączu "Mój profil".

- 4 Na stronie "Szczegóły osobiste" nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 5 Na stronie "Edycja osobista" przejść do sekcji "Użytkownik - informacje geograficzne".
- 6 Z listy wyboru "Język" wybrać wymagany język.
- 7 Zapisać rekord.
- 8 Wylogować się z Oracle CRM On Demand i zalogować ponownie, aby aktywować zmianę.

Wyświetlanie pól śledzenia kontroli

Aby wyświetlić działania dotyczące aplikacji, np. usług internetowych i aplikacji Oracle Outlook Email Integration On Demand, należy wykonać kroki poniższej procedury.

Jak wyświetlić pola śledzenia kontroli

- 1 Kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu dowolnej strony.
- 2 W sekcji "Profil osobisty" kliknąć łącze "Profil osobisty".
- 3 W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć łącze "Mój profil".
- 4 Przejść do sekcji "Śledzenie kontroli", aby przejrzeć pola, które można kontrolować.

Zarządzanie swoimi normami

Normy może konfigurować użytkownik lub administrator firmy. Użytkownik końcowy nie musi mieć żadnych specjalnych uprawnień, natomiast administrator firmy, aby móc skonfigurować normy użytkownika, musi posiadać uprawnienia zarządzania użytkownikami i dostępu.

Można przeglądać i modyfikować istniejące normy lub wprowadzać nowe, a także obliczać normy:

- Wprowadzając normę roczną, którą system rozłoży równo w ciągu roku
- Wprowadzając normę każdego miesiąca, którą system sumuje dla roku

Działania dotyczące norm są możliwe w dowolnym czasie. Po aktywowaniu normy przez użytkownika aplikacja Oracle CRM On Demand używa informacji o normach do wypełniania pól na stronach prognozowania. Cele w poszczególnych latach są zapisywane, co umożliwia wgląd w historię celów i porównywanie prognoz z normami. Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Zarządzanie normami](#) (na stronie 280).

UWAGA: Można mieć więcej niż jedną normę na rok. Ponieważ tylko aktywne normy są wykorzystywane przy tworzeniu prognoz użytkownika, należy pamiętać o aktywowaniu wszystkich norm, które mają być uwzględnione w prognozie.

Jak zdefiniować normę

- 1** Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2** W sekcji "Profil osobisty" kliknąć na łączu "Profil osobisty".
- 3** W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć na łączu "Mój profil".
- 4** Na stronie "Szczegóły osobiste" przejść do sekcji "Normy".
- 5** W sekcji "Normy" nacisnąć przycisk "Nowa norma".
- 6** W formularzu edycji normy wprowadzić początek i nazwę normy.
- 7** Wykonać jedną z następujących czynności:
 - Aby rozłożyć równomiernie normy na cały rok obrotowy, należy wpisać kwotę w polu "Norma łączna", po czym nacisnąć przycisk "Rozkład".
 - Aby zsumować normy miesięczne, wpisać kwotę dla każdego miesiąca, po czym nacisnąć przycisk "Suma".

UWAGA: Kliknięcie na łączu "Suma" powoduje dodanie wszystkich wpisów norm miesięcznych i wyświetlenie sumy w polu "Razem".
- 8** Zapisać rekord.

Przeglądanie swoich działań związanych z logowaniem

Użytkownik może przeglądać wszystkie swoje działania związane z logowaniem, np. liczbę logowań do aplikacji.

Jak przeglądać działania związane z logowaniem

- 1** Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2** W sekcji "Profil osobisty" kliknąć na łączu "Profil osobisty".
- 3** W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć na łączu "Mój profil".
- 4** Na stronie "Szczegóły osobiste" przejść do sekcji "Historia logowania", aby przeglądać swoje działania związane z logowaniem.

Działania te obejmują logowanie za pomocą innych aplikacji, np. Oracle CRM On Demand Integration for Office, Oracle Outlook Email Integration On Demand itd.

Zmienianie swojego hasła

Aplikacja Oracle CRM On Demand umożliwia zmianę hasła w dowolnym czasie, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Resetowanie hasła osobistego".

Uwaga: Jeśli firma zaimplementowała rozwiązanie, w którym — aby uzyskać dostęp do Oracle CRM On Demand — trzeba korzystać z usługi jednokrotnego logowania (SSO), to hasło trzeba zmienić nie w Oracle CRM On Demand, lecz w usłudze SSO.

Jak zmienić swoje hasło

- 1 Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Profil osobisty" kliknąć na łączu "Profil osobisty".
- 3 W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć na łączu "Aktualizacja hasła".
- 4 Na stronie "Aktualizacja hasła" przed zmianą hasła należy zapoznać się z zasadami dotyczącymi haseł. Zwykle zasady dotyczące haseł są ustanawiane przez administratora firmy i mogą być zmienione.
- 5 Wypełnić pola w sekcji "Aktualizacja hasła".
- 6 Zapisać rekord.

Konfigurowanie swoich pytań zabezpieczających

W przypadku zapomnienia hasła do aplikacji Oracle CRM On Demand zostaną użyte pytania zabezpieczające użytkownika. Są one konfigurowane podczas pierwszego logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand. Można je jednak zmienić (razem z odpowiedziami) w dowolnym czasie.

Co się wydarzy w przypadku zapomnienia hasła?

Jeśli użytkownik zapomni swojego hasła do aplikacji Oracle CRM On Demand, może kliknąć łącze "Brak dostępu do konta?" na stronie logowania aplikacji Oracle CRM On Demand, a następnie kliknąć łącze "Nie pamiętam swojego hasła", aby zresetować swoje hasło. Aplikacja Oracle CRM On Demand przesyła wtedy do użytkownika wiadomość e-mail zawierającą tymczasowe łącze do aplikacji. Po kliknięciu tego łącza użytkownik musi odpowiedzieć na swoje pytania zabezpieczające w celu uwierzytelnienia. Po udzieleniu poprawnych odpowiedzi użytkownik może skonfigurować swoje hasło w aplikacji Oracle CRM On Demand. Więcej informacji o resetowaniu zapomnianego hasła znajduje się pod hasłem [Odzyskiwanie ID logowania użytkownika lub resetowanie hasła](#) (na stronie 134).

UWAGA: W przypadku zapomnienia swojego ID logowania można również użyć łącza "Brak dostępu do konta?" na stronie logowania aplikacji Oracle CRM On Demand, aby zgłosić żądanie przesłania ID użytkownika w wiadomości e-mail.

W poniższej procedurze opisano sposób konfigurowania pytań zabezpieczających.

Jak skonfigurować swoje pytania zabezpieczające

- 1 Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Profil osobisty" kliknąć na łączu "Profil osobisty".
- 3 Na stronie "Profil osobisty" kliknąć na łączu "Moje pytania zabezpieczające".
- 4 Na stronie "Moje pytania zabezpieczające", jeśli pytania zabezpieczające nie są konfigurowane po raz pierwszy, w polu "Bieżące hasło" należy wprowadzić hasło do aplikacji Oracle CRM On Demand.
- 5 Wybrać pytania i podać odpowiedzi.
UWAGA: Długość odpowiedzi nie może przekraczać 100 znaków.
- 6 Zapisać rekord.

WSKAZÓWKA: Należy zanotować konfigurowane pytania zabezpieczające i odpowiedzi, tak aby informacje te były łatwo dostępne w razie zapomnienia hasła.

Przeglądanie informacji dot. delegowania

Delegacja użytkowników to funkcja, która pozwala użytkownikowi świadczącemu pomoc wielu osobom widzieć wszystkie rekordy należące do tych osób. Jeżeli administrator firmy włączył funkcję delegacji użytkowników i rola użytkownika została ustawiona na delegację użytkowników, możliwe jest wykonanie następujących czynności:

- Przeglądanie listy użytkowników, dla których użytkownik jest delegowany.
- Przeglądanie listy użytkowników delegowanych dla użytkownika.
- Dodanie osób delegowanych dla użytkownika.

Więcej informacji na temat delegowania użytkowników można znaleźć pod hasłem [Dodawanie delegowanych użytkowników](#) (na stronie 740).

Aby przeglądać listę użytkowników, dla których użytkownik jest delegowany, należy ukończyć poniższą procedurę.

Aby przeglądać listę użytkowników, dla których użytkownik jest delegowany

- 1 Kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu dowolnej strony.
- 2 W sekcji "Profil osobisty" kliknąć łącze "Profil osobisty".
- 3 W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć łącze "Mój profil".
- 4 Na stronie szczegółów osobistych przejść do sekcji "Użytkownicy delegujący", aby zobaczyć listę użytkowników, dla których użytkownik jest delegowany.

Aby przeglądać listę użytkowników delegowanych dla użytkownika, należy ukończyć poniższą procedurę.

Aby przeglądać listę użytkowników delegowanych dla użytkownika

- 1 Kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu dowolnej strony.
- 2 W sekcji "Profil osobisty" kliknąć łącze "Profil osobisty".
- 3 W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć łącze "Mój profil".
- 4 Na stronie szczegółów osobistych przejść do sekcji "Użytkownicy delegowani", aby zobaczyć listę użytkowników delegowanych dla użytkownika.

UWAGA: Jeżeli sekcje "Użytkownicy delegujący" lub "Użytkownicy delegowani" nie są widoczne na stronie szczegółów osobistych użytkownika, należy nacisnąć przycisk "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać odpowiednią sekcję do układu strony. Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, należy skontaktować się z administratorem firmy.

Tematy pokrewne

Delegowanie użytkowników - informacje

Dodawanie delegowanych użytkowników

Delegacja użytkowników pozwala użytkownikowi świadczącym pomoc wielu osobom widzieć wszystkie rekordy należące do tych osób. Jeżeli administrator firmy włączył funkcję delegacji użytkowników i rola użytkownika została ustawiona jako delegacja użytkowników, użytkownik może delegować innego użytkownika przez dodanie go do swojej listy delegowanych użytkowników. Użytkownicy delegowani uzyskują dostęp na poziomie właściciela do rekordów, których właścicielem jest użytkownik delegujący.

Delegowanych użytkowników dla konkretnych użytkowników może także wyznaczyć administrator firmy. Więcej informacji na temat sposobu, w jaki administrator firmy wyznacza delegowanych użytkowników można znaleźć pod hasłem Zarządzanie delegowanymi użytkownikami (administrator).

Jak dodać delegowanych użytkowników

- 1 Kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu dowolnej strony.
- 2 W sekcji "Profil osobisty" kliknąć łącze "Profil osobisty".
- 3 W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć łącze "Mój profil".
- 4 W sekcji "Użytkownicy delegowani" nacisnąć przycisk "Dodaj użytkowników".

UWAGA: Jeżeli sekcja "Użytkownicy delegowani" nie jest widoczna na stronie szczegółów osobistych użytkownika, należy nacisnąć przycisk "Edytuj układ" w prawym górnym rogu strony i dodać sekcję "Użytkownicy delegowani" do układu strony. Jeśli nie można dodać sekcji do układu strony, należy skontaktować się z administratorem firmy.

- 5 Na stronie "Edycja delegowanych użytkowników" kliknąć na ikonie "Wyszukaj", po czym wybrać użytkowników, którzy mają zostać dodani do listy "Delegowani użytkownicy".

- 6 Jeżeli w polu "Role delegowanych użytkowników" zdefiniowane są wartości, możliwy jest opcjonalny wybór roli delegowanego użytkownika w odniesieniu do każdego z użytkowników.
- 7 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Tematy pokrewne

Delegowanie użytkowników - informacje

Nadawanie praw logowania przedstawicielowi Asysty Technicznej

Przedstawicielowi Asysty Technicznej można nadać uprawnienia zezwalające na uzyskiwanie dostępu do sesji Oracle CRM On Demand. Uprawnienia te mogą być konieczne, aby przedstawiciel Asysty Technicznej mógł rozwiązać powstały problem.

Jak nadać prawo logowania innym użytkownikom

- 1 Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Profil osobisty" kliknąć na łączu "Profil osobisty".
- 3 W sekcji "Informacje osobiste" kliknąć na łączu "Dostęp do logowania".
- 4 Na stronie "Dostęp do logowania" podać daty i godziny wyznaczające okres, w którym dana osoba może uzyskiwać dostęp do sesji bieżącego użytkownika.
- 5 Zapisać rekord.

Uwaga: Chcąc wyłączyć już uaktywniony dostęp do logowania, zanim upłynie czas wyznaczony datą "Data końcowa dostępu do logowania", należy wprowadzić nowy okres wyznaczony przez daty i godziny przypadające w przeszłości.

Wyświetlanie swoich kart

Karty wyświetlane wzdłuż górnej krawędzi strony stanowią punkt wyjścia do zarządzania danymi użytkownika. Rola przydzielona użytkownikowi przez administratora firmy decyduje o tym, które karty są dla użytkownika dostępne i w jakiej kolejności są początkowo wyświetlane.

UWAGA: Karty można spersonalizować wyłącznie w przypadku, gdy rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie kart". Dodatkowych informacji może udzielić administrator firmy.

Jak zmienić kolejność kart

- 1 Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Personalizacja układu" kliknąć na łączu "Układ osobisty".
- 3 W sekcji "Osobisty układ kart" kliknąć na łączu "Układ kart".
- 4 W sekcji "Dostępne karty" wybrać tę, która ma zostać dodana, i nacisnąć przycisk ze strzałką w prawo, aby przenieść ją z sekcji "Dostępne karty" do sekcji "Wybrane karty".
UWAGA: Można wybrać więcej niż jedną kartę naraz. W tym celu należy klikać na poszczególnych kartach, przytrzymując wciśnięty klawisz SHIFT lub CTRL.
- 5 W sekcji "Wybrane karty" wybierać jedną kartę naraz i używać przycisków ze strzałkami w celu przenoszenia kart do czasu uzyskania żądanej kolejności.
- 6 Zapisać rekord.

Zmienianie układu swojej strony szczegółów

O typie i uporządkowaniu sekcji powiązanych informacji, wyświetlanych na poszczególnych stronach szczegółów, decyduje administrator firmy. W sekcjach powiązanych informacji wyświetlane są różne typy rekordów, które można połączyć z wybranym rekordem. Na przykład uwagi i działania stanowią powiązane informacje, które można wiązać z możliwościami lub osobami kontaktowymi.

Użytkownik może zmienić uporządkowanie powiązanych informacji oraz ukryć te, z których nie korzysta. Zmiana tych ustawień ma wpływ wyłącznie na widok aplikacji prezentowany użytkownikowi, który tych zmian dokonał.

UWAGA: Administrator firmy może wyłączyć uprawnienia układu dla strony szczegółów. W takim przypadku sekcja "Układ osobisty" wskazuje, że użytkownik nie ma pozwolenia do przeglądania strony "Układ - edycja".

Jak zmienić układ swojej strony szczegółów

- 1 Kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu dowolnej strony.
- 2 W sekcji "Personalizacja układu" kliknąć na łączu "Układ osobisty".
- 3 W sekcji "Układ strony szczegółów osobistych" kliknąć na łączu strony szczegółów, której układ ma zostać zmieniony.
- 4 W sekcji "Dostępne informacje powiązane" wybrać sekcję informacji powiązanych, które będą wyświetlane, i przy użyciu przycisku ze strzałką w prawo przenieść ją do sekcji wyświetlanych informacji powiązanych.
WSKAZÓWKA: Można wybrać więcej niż jedną sekcję naraz. W tym celu należy klikać poszczególne sekcje, przytrzymując naciśnięty klawisz SHIFT lub CTRL.

5 W sekcji "Wyświetlane informacje powiązane" wybierać jedną sekcję naraz i używać przycisków ze strzałkami w górę i w dół w celu przenoszenia sekcji informacji powiązanych do czasu uzyskania żądanej kolejności.

6 Zapisać rekord.

UWAGA: Układ strony szczegółów można także edytować, klikając łącze "Edytuj układ" dostępne w prawym górnym rogu każdej strony szczegółów. Klikając łącze "Edytuj układ" na stronie szczegółów, przechodzi się do strony układu osobistego dla danej strony szczegółów.

Format informacji powiązanych na stronach szczegółów rekordów

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizowanie formatu wyświetlania informacji powiązanych", użytkownik może włączyć wyświetlanie sekcji informacji powiązanych w postaci list lub kart na stronach szczegółów rekordów. Aby to zrobić, należy ustawić opcję "Format informacji powiązanych" w profilu osobistym. Jeżeli opcja "Format informacji powiązanych" w profilu osobistym nie zawiera wartości, używane jest domyślne ustawienie roli użytkownika w tym zakresie. Jeżeli opcja "Format informacji powiązanych" w roli użytkownika również nie zawiera wartości, używane jest domyślne ustawienie firmowe. Informacje na temat zmiany ustawień opcji "Format informacji powiązanych" w profilu osobistym znajdują się pod hasłem [Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych](#) (na stronie 724).

Zmienianie układów swoich stron startowych

Jeżeli role użytkownika obejmują uprawnienia do personalizowania stron startowych, można dodawać lub usuwać sekcje z układów swoich stron startowych ("Moja strona startowa", "Strona startowa Konta", "Strona startowa osoby kontaktowej", "Strona startowa namiaru", "Strona startowa Możliwości" i "Strona startowa zlecenia SR"). Administrator firmy konfiguruje układy strony startowej, które użytkownicy widzą jako domyślne.

UWAGA: Można też personalizować strony startowe, klikając na łączu "Edytuj układ" na każdej stronie startowej.

Jak zmienić układ swojej strony startowej

- 1** Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2** W sekcji "Personalizacja układu" kliknąć na łączu "Układ osobisty".
- 3** Na stronie "Układ osobisty" w sekcji "Układ osobistej strony startowej" kliknąć łącze "Układ strony startowej" przeznaczone do zmiany (np. "Układ mojej strony startowej").
- 4** W sekcji "Dostępne sekcje" wybrać tę, która ma być wyświetlana na stronie startowej, i użyć przycisków ze strzałkami, aby przenieść sekcję do sekcji "Lewa strona" lub "Prawa strona".

WSKAZÓWKA: Można wybrać więcej niż jedną sekcję naraz. W tym celu należy klikać poszczególne sekcje, przytrzymując naciśnięty klawisz SHIFT lub CTRL.

- 5 W sekcji "Lewa strona" lub "Prawa strona" wybierać jedną sekcję naraz i używać przycisków ze strzałkami w celu przenoszenia kart do czasu uzyskania żądanej kolejności.
- 6 Zapisać rekord.

Zmienianie układu swojego paska czynności

Administrator firmy przydziela układ paska czynności do każdej roli użytkownika. Administrator firmy może także ustawić pasek czynności jako niedostępny dla danej roli użytkownika.

Jeśli pasek czynności jest dostępny w przypadku danej roli użytkownika, jest on domyślnie wyświetlany w lewej części wszystkich stron aplikacji Oracle CRM On Demand. W zależności od potrzeb można wybrać pokazywanie lub ukrywanie paska czynności. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Pokazywanie i ukrywanie paska czynności](#) (zob. "[Pokazywanie lub ukrywanie paska czynności](#)" na stronie 32).

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Personalizacja paska czynności", użytkownik może wyświetlać lub ukrywać każdą sekcję paska czynności, w tym aplety internetowe, które administrator firmy udostępnił w układzie paska czynności dla roli użytkownika. Aby uzyskać więcej informacji o ustawieniach roli użytkownika, należy skontaktować się z administratorem firmy.

Jak zmienić układ swojego paska czynności?

- 1 Kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu dowolnej strony.
- 2 W sekcji "Personalizacja układu" kliknąć na łączu "Układ osobisty".
- 3 Na stronie "Układ osobisty" w sekcji "Układ paska czynności osobistych" nacisnąć przycisk "Układ paska czynności".
- 4 Na stronie "Układ osobisty" użyć przycisków ze strzałkami, aby przenieść sekcje w następujących sposób:
 - Przenieść sekcje, które mają być wyświetlane na pasku czynności, z sekcji "Dostępne sekcje" do sekcji "Wyświetlane sekcje".
 - Przenieść sekcje, które nie mają być wyświetlane na pasku czynności, z sekcji "Wyświetlane sekcje" do sekcji "Dostępne sekcje".

UWAGA: Aby wyświetlić pasek czynności w aplikacji Oracle CRM On Demand, sekcja strony "Wyświetlane sekcje" musi zawierać przynajmniej jedną sekcję.

- 5 Przewinąć do sekcji "Przystosowywanie ulubionych" i wybrać odpowiednią opcję, aby dodać nowe elementy ulubione na początku lub na końcu listy ulubionych ("Ulubione rekordy" i "Ulubione listy"), w zależności od swoich preferencji.

Więcej informacji na temat ulubionych rekordów jest dostępnych pod hasłem [Strona "Ulubione rekordy"](#) (na stronie 82). Więcej informacji na temat ulubionych list jest dostępnych pod hasłem [Strona "Ulubione listy"](#) (na stronie 97).

- 6 Zapisać rekord.

Konfigurowanie swojego kalendarza

Aby skonfigurować kalendarz, należy wykonać kroki następującej procedury. Więcej informacji na temat kalendarzy jest dostępnych pod hasłem [Kalendarz i działania](#) (na stronie 141).

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Współużytkowanie kalendarza".

Jak skonfigurować swój kalendarz

- 1** Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2** W sekcji "Konfiguracja kalendarza" kliknąć na łączu "Ustawienia kalendarza".
- 3** Aby wybrać widok kalendarza, który ma być wyświetlany domyślnie na stronie startowej kalendarza, należy:
 - a** Wybrać "Domyślny widok kalendarza".
 - b** Z listy rozwijanej "Domyślny widok kalendarza" należy wybrać widok kalendarza.
- 4** Aby udostępnić kalendarz innemu użytkownikowi, należy:
 - a** Kliknąć łącze "Współużytkowanie kalendarza".
 - b** W obszarze "Moja lista współużytkowania kalendarza" nacisnąć przycisk "Dodaj użytkowników".
 - c** W oknie "Nadaj uprawnienia nowym użytkownikom" należy kliknąć na ikonie wyszukiwania, aby dodać użytkowników, którym chce się udostępnić kalendarz.
- 5** Aby skonfigurować niestandardowe widoki kalendarzy grupowych, należy:
 - a** Kliknąć na łączu "Zarządzanie widokami grup".
 - b** W obszarze "Moje widoki niestandardowe" nacisnąć przycisk "Dodaj".
 - c** Wypełnić pola w oknie "Zarządzanie widokami".

Skonfigurowanie niestandardowych widoków kalendarzy grupowych umożliwia zarządzanie swoim widokiem dostępnym dla innych użytkowników. Po utworzeniu nowego umówionego spotkania należy przejść do karty "Kalendarz grupowy" i w celu wyświetlenia dostępności wybrać grupę "Kalendarz" utworzoną przez użytkownika lub administratora firmy.
- 6** Zapisać rekord.

Uzyskiwanie dostępu do danych i narzędzi integracji

Na osobistej stronie startowej znajdują się łącza do narzędzi umożliwiających importowanie danych i integrowanie danych z aplikacją Oracle CRM On Demand z innymi aplikacjami.

UWAGA: Administrator firmy konfiguruje i włącza dostęp do dostępnych klientów. Dostępne klienty to: Oracle Outlook Email Integration On Demand i Oracle Offline On Demand.

Jak uzyskać dostęp do danych i narzędzi integracji?

- 1 Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" w górnym prawym rogu każdej strony.
- 2 Na osobistej stronie startowej w sekcji "Dane i narzędzia integracji" kliknąć łącze żadanego narzędzia:
 - Aby zaimportować osoby kontaktowe, nacisnąć przycisk "Dane i narzędzia integracji", następnie przycisk "Importowanie swoich osób kontaktowych".

Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Importowanie swoich osób kontaktowych](#) (zob. "[Importowanie osób kontaktowych](#)" na stronie 235).
 - Aby wyświetlić informacje dotyczące oczekujących i zakończonych zleceń importu użytkownika, należy nacisnąć przycisk "Dane i narzędzia integracji", a następnie "Kolejka zleceń importu".

Więcej informacji znajduje się pod hasłem Przeglądanie wyników importu.
 - Aby wyświetlić informacje dotyczące oczekujących i zakończonych zleceń eksportu, należy nacisnąć przycisk "Dane i narzędzia integracji", a następnie "Kolejka zleceń eksportu".

Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Wyświetlanie swoich zleceń eksportu](#) (zob. "[Przeglądanie zleceń eksportu](#)" na stronie 747).
 - Aby skorzystać z modułu Oracle Offline On Demand (Offline client), nacisnąć przycisk "Dane i narzędzia integracji", następnie przycisk "Oracle Offline On Demand".

Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Korzystanie z modułu Offline Client](#) (zob. "[Korzystanie z Offline Client](#)" na stronie 754).
 - Aby połączyć określone wiadomości e-mail z rekordami podmiotu, osoby kontaktowej, namiaru, możliwości lub zlecenia obsługi z Oracle CRM On Demand, należy kliknąć łącze "Dane i narzędzia integracji", a następnie nacisnąć przycisk "Oracle Outlook Email Integration On Demand".

Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Dodawanie wiadomości e-mail z programów Microsoft Outlook i Lotus Notes](#) (na stronie 763).
 - Aby osadzić widget, nacisnąć przycisk "Osadzanie zawartości CRM On Demand".

Więcej informacji można znaleźć w następujących tematach:

 - [Osadzanie widgetu "Ulubione listy"](#) (zob. "[Osadzanie widżetu "Listy ulubionych"](#)" na stronie 749)
 - [Osadzanie widgetu "Centrum wiadomości"](#) (zob. "[Osadzanie widżetu "Centrum wiadomości"](#)" na stronie 750)
 - [Osadzanie widgetu "Raporty"](#) (zob. "[Osadzanie widżetu "Raporty"](#)" na stronie 750)

- [Osadzanie widgetu "Prosta lista"](#) (na stronie 751)

Temat pokrewny

Pokrewne informacje dotyczące danych i narzędzi integracji są zawarte w następującym temacie:

- [Widgety On Demand — informacje](#) (na stronie 748)

Przeglądanie zleceń eksportu

Na stronie "Kolejka osobistych zleceń eksportu" wyświetlane są wszystkie oczekujące i ukończone zlecenia eksportu przesłane przez użytkownika. Jeżeli zlecenie znajduje się w sekcji "Zlecenia oczekujące", można kliknąć przycisk "Odśwież", aby sprawdzić, czy nie zostało ukończony. Po zakończeniu zlecenia można do niego przejść, aby pobrać plik wyjściowy.

UWAGA: W zależności od uprawnień, niektóre zlecenia eksportu mogą być niewidoczne dla użytkownika lub pobranie niektórych plików wyjściowych może być niemożliwe.

Aby przejrzeć zlecenia eksportu

- 1 Nacisnąć przycisk "Moja konfiguracja" dostępny w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2 Nacisnąć przycisk "Dane i narzędzia integracji".
- 3 Nacisnąć przycisk "Kolejka zleceń eksportu".

Zostanie wyświetlona strona "Kolejka osobistych zleceń eksportu", w której są przedstawione szczegóły zleceń eksportu. Poniższa tabela przedstawia informacje dot. zleceń eksportu.

Eksportowanie informacji dot. rekordu	Opis
Typ	Typ zlecenia: "Osobiste" lub "Firmowe".
Typ eksportu	<p>Typ eksportu</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Pełny. Pełny eksport danych firmy. ■ Częściowy. Częściowy eksport danych firmy. ■ Lista. Zlecenie eksportu wykonane na stronie listy. ■ Klient. Osobiste zlecenia wyodrębniania dot. aplikacji klienckiej.
Typ rekordu	Typ rekordu. W przypadku częściowych zleceń zawierających rekordy podrzędne, rekord podrzędny jest wyświetlany w formacie <i>Rekord nadrzędny:Rekord podrzędny</i> , na przykład:

Eksportowanie informacji dot. rekordu	Opis
	Podmiot: Osoba kontaktowa.
Lista	W przypadku zleceń eksportu listy, pole zawiera nazwę listy.
Status	Status, na przykład "W toku" lub "Ukończone".
Nazwa klienta	Nazwa aplikacji klienckiej na potrzeby osobistych zleceń wyodrębniania.
Zlecono dla	Użytkownik, dla którego zostało przesłane zlecenie.
Zlecone przez	Użytkownik, który przesłał zlecenie. Administrator może utworzyć osobiste zlecenie wyodrębniania dla użytkownika za pośrednictwem usług internetowych.
Przesłane	Data i godzina przesłania zlecenia eksportu.
Ukończono	Data i godzina ukończenia zlecenia eksportu.

Poniższa procedura przedstawia w jaki sposób pobrać plik ZIP dot. zlecenia.

Aby pobrać plik ZIP dot. zlecenia.

- 1 W sekcji "Ukończone zlecenia" kliknąć łącze "Typ eksportu" lub łącze "Typ rekordu", aby otworzyć stronę szczegółów zlecenia eksportu listy lub stronę szczegółów zlecenia eksportu.
- 2 W sekcji "Załącznik zlecenia eksportu" strony, w wierszu zawierającym plik ZIP, można wykonać następujące czynności:
 - Wybrać z menu poziomego rekordu polecenie "Pobierz", aby otworzyć lub zapisać plik ZIP.
Plik ZIP składa się z tekstowego pliku podsumowania eksportu i pliku CSV dla każdego typu eksportowanego rekordu. Zlecenie eksportu listy zawiera tylko jeden plik CSV.
 - Nacisnąć przycisk "Kasuj", aby skasować plik.

Widżety On Demand — informacje

Aplikacja Oracle CRM On Demand zawiera kod HTML, który umożliwia osadzanie widżetów On Demand w aplikacjach komputerowych obsługujących widżety internetowe. Ponadto widżety internetowe można osadzić w portalach lub dowolnej niezależnej stronie internetowej. Widżet internetowy to przenośny fragment kodu innego autora, który można osadzić w kodzie HTML. Jeśli administrator firmy udostępnił tę funkcję, kod HTML potrzebny do osadzania widżetów On Demand w innych aplikacjach znajduje się w aplikacji Oracle CRM On Demand na stronie "Osadzanie zawartości CRM On Demand".

W przypadku pomyślnego osadzenia kodu HTML w aplikacji zostanie wyświetlone okno logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand. Można wtedy wpisać swoją nazwę użytkownika i hasło, aby uzyskać dostęp do list ulubionych, centrum wiadomości i innych funkcji Oracle CRM On Demand. Aplikację Oracle CRM On Demand można otworzyć w nowym oknie przeglądarki, naciskając przycisk "Otwórz aplikację".

Uwaga: Ta funkcja jest dostępna w aplikacji Oracle CRM On Demand, pod warunkiem że została włączona przez administratora firmy. Aby sprawdzić, czy jest ona włączona w danej aplikacji Oracle CRM On Demand, należy kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja". Jeśli funkcja jest włączona, na stronie startowej użytkownika zostanie wyświetlone łącze "Osadzanie zawartości CRM On Demand". Jeśli użytkownik, któremu administrator firmy nie przypisał uprawnień do korzystania z widżetów On Demand, spróbuje zalogować się do takiego widżetu, logowanie nie powiedzie się.

Dostępne są następujące widżety On Demand:

- **Widżet "Listy ulubionych".** W tym widżecie On Demand są wyświetlane listy ulubionych z aplikacji Oracle CRM On Demand, na przykład "Wszystkie możliwości", "Moje podmioty" i tak dalej. Listy ulubionych znajdują się na pasku czynności strony głównej Oracle CRM On Demand. Więcej informacji dotyczących osadzania widżetu "Lista ulubionych" jest dostępnych pod hasłem [Osadzanie widżetu "Listy ulubionych"](#) (na stronie 749).
- **Widżet "Centrum wiadomości".** Ten widżet On Demand umożliwia dostęp do wiadomości otrzymywanych w aplikacji Oracle CRM On Demand bez konieczności wcześniejszego logowania się do niej. Centrum wiadomości znajduje się na pasku czynności strony głównej aplikacji Oracle CRM On Demand. Więcej informacji dotyczących osadzania widżetu "Centrum wiadomości" jest dostępnych pod hasłem [Osadzanie widżetu "Centrum wiadomości"](#) (zob. "[Osadzanie widżetu "Centrum wiadomości"](#)" na stronie 750).
- **Widżet "Raporty".** W tym widżecie On Demand są wyświetlane raporty utworzone w aplikacji Oracle CRM On Demand. Więcej informacji dotyczących osadzania widżetu "Raporty" jest dostępnych pod hasłem [Osadzanie widżetu "Raporty"](#) (zob. "[Osadzanie widżetu "Raporty"](#)" na stronie 750).
- **Widżet "Prosta lista".** W tym widżecie On Demand są wyświetlane jednokolumnowe listy skrótów do rekordów aplikacji Oracle CRM On Demand. Więcej informacji dotyczących osadzania widżetu "Prosta lista" jest dostępnych pod hasłem [Osadzanie widżetu "Prosta lista"](#) (na stronie 751).

Osadzanie widżetu "Listy ulubionych"

Listy ulubionych z aplikacji Oracle CRM On Demand (na przykład "Wszystkie możliwości", "Moje konta" i tak dalej) można osadzić w aplikacjach komputerowych, które obsługują widżety internetowe. Można je także osadzać w portalach i autonomicznych stronach internetowych.

UWAGA: Ta funkcja jest dostępna w aplikacji Oracle CRM On Demand, pod warunkiem że funkcja została włączona przez administratora firmy.

Jak osadzić widżet "Ulubione listy"?

- 1 Kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu dowolnej strony.
- 2 Na osobistej stronie startowej w sekcji "Dane i narzędzia integracji" nacisnąć przycisk "Osadzanie zawartości CRM On Demand".

- 3 Skopiować do używanej aplikacji kod HTML zawarty w sekcji widgetu "Ulubione listy".

Jeśli ten kod HTML zostanie pomyślnie osadzony w aplikacji, zostanie wyświetlone okno logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand.

- 4 Podać szczegóły logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand, aby uzyskać dostęp do danych z list ulubionych.

WSKAZÓWKA: Można użyć przycisku "Dodaj do Google", aby szybko dodać ten widget On Demand do iGoogle.

Osadzanie widżetu "Centrum wiadomości"

Centrum wiadomości Oracle CRM On Demand można osadzić w dowolnej aplikacji komputerowej, która obsługuje widżety internetowe. Ponadto można je osadzać w portalach i autonomicznych stronach internetowych. Korzystając z widżetu "Centrum wiadomości", można uzyskać dostęp do wiadomości otrzymanych w aplikacji Oracle CRM On Demand bez logowania się do niej. Centrum wiadomości znajduje się na pasku czynności strony głównej aplikacji Oracle CRM On Demand.

UWAGA: Ta funkcja jest dostępna w aplikacji Oracle CRM On Demand, pod warunkiem że została ona włączona przez administratora firmy.

Jak osadzić widżet "Centrum wiadomości"

- 1 Kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu dowolnej strony.
- 2 Na osobistej stronie startowej w sekcji "Dane i narzędzia integracji" nacisnąć przycisk "Osadzanie zawartości CRM On Demand".
- 3 Skopiować do używanej aplikacji kod HTML zawarty w sekcji widgetu "Centrum wiadomości".
Jeśli ten kod HTML zostanie pomyślnie osadzony w aplikacji, zostanie wyświetlone okno logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand.
- 4 Podać szczegóły logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand, aby uzyskać dostęp do wiadomości znajdujących się w centrum wiadomości.
- 5 Nacisnąć przycisk "Odśwież", aby uzyskać dostęp do nowych wiadomości.

WSKAZÓWKA: Można użyć przycisku "Dodaj do Google", aby szybko dodać ten widget On Demand do iGoogle.

Osadzanie widżetu "Raporty"

Raporty i pulpity informacyjne z aplikacji Oracle CRM On Demand można osadzać w aplikacjach komputerowych, które obsługują widżety internetowe. Można je także osadzać w portalach i autonomicznych stronach internetowych bez konieczności logowania się do aplikacji Oracle CRM On Demand.

UWAGA: Ta funkcja jest dostępna w aplikacji Oracle CRM On Demand, pod warunkiem że została ona włączona przez administratora firmy.

Jak osadzać raporty i pulpity informacyjne?

- 1 Kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu dowolnej strony.
- 2 Na osobistej stronie startowej w sekcji "Dane i narzędzia integracji" nacisnąć przycisk "Osadzanie zawartości CRM On Demand".
- 3 W sekcji widżetu "Raporty" wybrać opcję "Jeden raport" lub "Pulpit informacyjny" w polu "Typ".
- 4 W polu "Ścieżka" wpisać ścieżkę raportów (lub pulpitów informacyjnych), które mają być wyświetlane.

UWAGA: Te ścieżki muszą być oddzielone dwukropkami (:). Więcej informacji dotyczących tworzenia ścieżek raportów jest dostępnych pod hasłem Tworzenie niestandardowych raportów dla stron startowych.

- 5 Nacisnąć przycisk "Pokaż nowy HTML".
- 6 Skopiować do innej aplikacji kod HTML.
Jeśli ten kod HTML zostanie pomyślnie osadzony w aplikacji, zostanie wyświetlone okno logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand.
- 7 Podać szczegóły logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand, aby uzyskać dostęp do raportów lub pulpitów informacyjnych.

Więcej informacji dotyczących raportów jest dostępnych pod hasłem [Raporty](#) (na stronie 789). Więcej informacji dotyczących pulpitów informacyjnych jest dostępnych pod hasłem [Pulpity informacyjne](#) (na stronie 1147).

Osadzanie widżetu "Prosta lista"

Ten widżet On Demand umożliwia osadzanie prostej listy rekordów w aplikacjach komputerowych, które obsługują widżety internetowe. Można je także osadzać w portalach i autonomicznych stronach internetowych bez konieczności logowania się do aplikacji Oracle CRM On Demand. Widżet "Prosta lista" zawiera skróty do list standardowych typów rekordów, z wyjątkiem typów "Fundusz" i "Zlecenie dotyczące funduszu".

UWAGA: Ta funkcja jest dostępna w aplikacji Oracle CRM On Demand, pod warunkiem że została włączona przez administratora firmy.

Jak osadzić widżet "Prosta lista"

- 1 Kliknąć łącze globalne "Moja konfiguracja" w prawym górnym rogu dowolnej strony.
- 2 Na osobistej stronie startowej w sekcji "Dane i narzędzia integracji" nacisnąć przycisk "Osadzanie zawartości CRM On Demand".

3 W sekcji widgetu "Prosta lista" wybrać z menu listę.

4 Skopiować do innej aplikacji kod HTML.

Jeśli ten kod HTML zostanie pomyślnie osadzony w aplikacji, zostanie wyświetlone okno logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand.

5 Podać szczegóły logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand, aby uzyskać dostęp do listy.

6 Aby wyświetlić inną listę, nacisnąć przycisk "Konfiguruj".

UWAGA: Ta czynność powoduje zmianę dostępnej listy na czas trwania sesji. Użytkownik może zmieniać listę dowolną liczbę razy podczas trwania sesji, lecz kiedy się z niej wyloguje, przywracana jest pierwotna wersja listy.

13 Praca z innymi aplikacjami

Oracle CRM On Demand współpracuje z następującymi aplikacjami w celu zapewnienia dodatkowej funkcjonalności:

- Oracle Offline On Demand

Można kopiować podmioty (i powiązane z nimi osoby kontaktowe i możliwości), zadania oraz umówione spotkania do aplikacji Oracle Offline On Demand (Offline client) na swoim laptopie lub komputerze stacjonarnym. Dzięki temu można pracować w trybie offline, bez połączenia z Internetem. Po podłączeniu się do Internetu można wysłać dokonane zmiany do firmowej aplikacji Oracle CRM On Demand.

- Integracja wiadomości e-mail w programach Microsoft Outlook i Lotus Notes

Korzystając z modułów Oracle Outlook Email Integration On Demand i Oracle Notes Email Integration On Demand, można wiązać określone wiadomości e-mail z rekordami podmiotów, osób kontaktowych, namiarów, możliwości i zleceń SR w aplikacji Oracle CRM On Demand. Funkcja ta umożliwia składowanie krytycznych wiadomości e-mail wraz z rekordami, z którymi są powiązane.

- Microsoft Word

Korzystając z aplikacji Oracle CRM On Demand, można używać danych z Oracle CRM On Demand Integration for Office do tworzenia korespondencji seryjnej i grupowej za pomocą programu Microsoft Word.

- Microsoft Excel

Korzystając z aplikacji Oracle CRM On Demand, można tworzyć odświeżalne raporty offline w formacie Microsoft Excel, zawierające dane z Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- Kreator segmentacji

Kreator segmentacji (Segmentation Wizard) umożliwia generowanie segmentów osób kontaktowych (tj. list osób kontaktowych) na podstawie kombinacji pól podmiotu, osoby kontaktowej, możliwości i zlecenia SR z Oracle CRM On Demand.

Sprawdzanie wymagań systemu

Przed zainstalowaniem oprogramowania należy się upewnić, że komputer spełnia odpowiednie wymagania systemu. Więcej informacji znajduje się w [serwisie internetowym aplikacji Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>.

UWAGA: Więcej informacji na temat wymagań systemowych można uzyskać, zapoznając się z poszczególnymi stronami pobierania dla każdej integracyjnej aplikacji klienckiej typu desktop.

Jak sprawdzić wymagania systemu

- 1 Na dowolnej stronie z Oracle CRM On Demand kliknąć na łączu "Moja konfiguracja".
- 2 Na stronie startowej "Osobiste" kliknąć na łączu "Dane i narzędzia integracji".
- 3 Na stronie "Dane i narzędzia integracji" kliknąć na łączu w sekcji odpowiedniej aplikacji.
- 4 Zostanie wyświetlona strona z sekcją "Wymagania systemu". Upewnić się, że przewidziane do użycia komputer i oprogramowanie spełniają wymienione wymagania.

Korzystanie z Offline Client

Korzystając z aplikacji Oracle Offline On Demand (Offline client), dużą część swojej pracy — np. dodawanie podmiotów, aktualizowanie możliwości powiązanych z podmiotami, oznaczanie zadań jako ukończone czy planowanie umówionych spotkań — można wykonać bez połączenia z Internetem.

Aby można było pracować z aplikacją Offline client, najpierw trzeba zainstalować program kliencki na swoim laptopie lub komputerze stacjonarnym (zob. [Instalowanie Offline Client](#) (zob. "Instalowanie modułu Offline Client" na stronie 756)). Następnie należy skopiować lub pobrać do komputera rekordy z Oracle CRM On Demand. Pobierając rekordy, można ograniczyć ich liczbę poprzez skonfigurowanie odpowiednich kryteriów.

Pobrane rekordy można wyświetlać i aktualizować w trybie offline, można także tworzyć nowe rekordy. Interfejs użytkownika (UI) modułu Offline client jest bardzo podobny do interfejsu użytkownika aplikacji Oracle CRM On Demand, lecz moduł Offline client oferuje tylko pewien podzbiór funkcji aplikacji Oracle CRM On Demand. W module Offline client nie są obsługiwane następujące funkcje:

- **Zarządzanie procesami biznesowymi.** Ze względu na to, że moduł Offline client działa jako klient rozłączony, nie obsługuje on funkcji uruchamianych na serwerze, takich jak procesy Workflow, sprawdzanie poprawności pól, niestandardowe wartości domyślne czy wartości domyślne końcowe. Więcej informacji znajduje się pod hasłem Zarządzanie polami — informacje podstawowe.
- **Układy stron.** Maksymalna liczba pól, które mogą być wyświetlane w układzie strony modułu Offline client, oparta jest na limitach aplikacji Microsoft Excel i wynosi 250. Ze względu na to, że moduł Offline client dziedziczy układy stron z układu strony w sieci zdefiniowanego dla użytkownika, ten limit dotyczy również modułu Offline client.
- **Wyświetlanie kart.** Aby pobieranie rekordów do modułu Offline client powiodło się, karta odpowiedniego typu rekordu musi być w przypadku tego użytkownika wyświetlona w ramach układu kart w sieci. Jeśli bieżący użytkownik chce na przykład pobrać podmioty do modułu Offline client, w aplikacji Oracle CRM On Demand musi być wyświetlona karta "Podmioty" użytkownika.

Po nawiązaniu połączenia z Internetem można wysłać nowe dane rekordów do firmowej aplikacji Oracle CRM On Demand. Proces zapewniający utrzymanie spójności obu zbiorów rekordów nazywany jest *synchronizacją*.

UWAGA: Aby można było korzystać z aplikacji Offline client, administrator musi włączyć w roli użytkownika uprawnienie "Umożliwianie dostępu offline".

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Jakich rekordów można używać w trybie offline](#) (na stronie 755)
- [Instalowanie Offline Client](#) (zob. "Instalowanie modułu Offline Client" na stronie 756)
- [Pobieranie rekordów do Offline Client](#) (zob. "Pobieranie rekordów do modułu Offline Client" na stronie 759)
- [Wysyłanie rekordów z Offline Client](#) (na stronie 762)
- [Rozstrzyganie konfliktów podczas pracy z Offline Client — informacje podstawowe](#) (na stronie 763)

Jakich rekordów można używać w trybie offline

Istnieje możliwość pobrania podzbioru łącznych informacji dostępnych w aplikacji Oracle CRM On Demand. W poniżej tabeli przedstawiono typy rekordów możliwych do pobrania lub wysłania oraz rekordy, które są powiązane z tymi rekordami.

Ten główny typ rekordu	Zawiera drugorzędne typy rekordów podczas pobierania lub wysyłania	Który ponadto zawiera trzeciorzędne typy rekordów
Podmioty	<ul style="list-style-type: none"> ■ Możliwości 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Osoby kontaktowe ■ Umówione spotkania ■ Zadania
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Osoby kontaktowe 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Działania ukończone 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Otwarte działania 	
Osoby kontaktowe	<ul style="list-style-type: none"> ■ Podmioty 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Możliwości ■ Osoby kontaktowe ■ Umówione spotkania ■ Zadania
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Możliwości 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Osoby kontaktowe ■ Umówione spotkania ■ Zadania
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Otwarte działania 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Działania ukończone 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Powiązania osoby kontaktowej 	

Ten główny typ rekordu	Zawiera drugorzędne typy rekordów podczas pobierania lub wysyłania	Który ponadto zawiera trzeciorzędne typy rekordów
Możliwości	<ul style="list-style-type: none"> Osoby kontaktowe 	<ul style="list-style-type: none"> Podmioty Osoby kontaktowe Umówione spotkania Zadania
	<ul style="list-style-type: none"> Otwarte działania 	
	<ul style="list-style-type: none"> Działania ukończone 	

Instalowanie modułu Offline Client

Wszyscy użytkownicy z wyjątkiem użytkowników pełniących rolę przedstawiciela serwisu lub kierownika serwisu mają domyślnie przyznane uprawnienie "Umożliwianie dostępu offline", które pozwala im zainstalować moduł Oracle Offline On Demand (Offline client) na ich komputerach stacjonarnych lub laptopach. Za pomocą funkcji zarządzania rolami administrator firmy może udzielić rolaom przedstawiciela serwisu i kierownika serwisu uprawnienia wymaganego do instalacji modułu Offline client.

Przed rozpoczęciem. Upewnić się, że komputer spełnia wymagania systemu określone dla modułu Oracle Offline On Demand w Oracle CRM On Demand. Informacje dotyczące sposobu sprawdzania wymagań systemu są dostępne pod hasłem [Praca z innymi aplikacjami](#) (na stronie 753).

Jak zainstalować moduł Offline client

- 1 Zalogować się do Oracle CRM On Demand.
- 2 Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" znajdującym się na górze każdej strony.
- 3 Na stronie startowej "Osobiste" kliknąć na łączu "Dane i narzędzia integracji".
- 4 Na stronie "Dane i narzędzia integracji" kliknąć na łączu Oracle Offline On Demand.
- 5 Przeczytać informacje na stronie Oracle Offline On Demand i kliknąć na łączu "Pobierz Oracle Offline On Demand".
- 6 Przeczytać informacje dodatkowe na drugiej stronie Oracle Offline On Demand i kliknąć na łączu "Pobierz Oracle Offline On Demand".
- 7 W wyświetlonym oknie można:
 - Naciśnąć przycisk "Zapisz", aby skopiować plik Offline_OnDemand.exe na dysk twardy i przeprowadzić instalację w trybie offline (zalecane).

- Nacisnąć przycisk "Uruchom", aby rozpocząć instalację. Do jej kontynuowania jest niezbędne połączenie z Internetem.

- 8 Postępować zgodnie z instrukcjami w celu ukończenia instalacji.
- 9 W przypadku skopiowania pliku otworzyć plik Offline_OnDemand.exe.
- 10 Jeśli podczas otwierania pliku Offline_OnDemand.xls zostanie wyświetlony komunikat dotyczący włączenia makr, włączyć makra i wybrać odpowiednią opcję, aby zawsze ufać makrom pochodzącym od firmy Oracle.

Jeśli w trakcie korzystania z programu Excel 2007 występują problemy przy otwieraniu modułu Offline client, należy wykonać następujące czynności:

- **Jeśli na ekranie są wyświetlane błędy związane ze zgodnością.** Otworzyć program Microsoft Excel. W oknie programu Excel nacisnąć przycisk "Otwórz" i wybrać pozycję "Klient offline" w oknie aplikacji.
- **Jeśli na ekranie są wyświetlane błędy wykonawcze lub moduł Offline client jest otwarty, ale niewidoczny,** wykonać następujące czynności:
 - a Zamknąć moduł Offline client.
 - b Kliknąć na głównym menu programu Excel u góry ekranu.
 - c Nacisnąć przycisk "Opcje programu Excel".
Zostanie otwarte okno "Opcje programu Excel".
 - d W okienku nawigacji nacisnąć przycisk "Centrum zaufania".
 - e Nacisnąć przycisk "Ustawienia Centrum zaufania".
Zostanie otwarte okno "Ustawienia Centrum zaufania".
 - f W okienku nawigacji nacisnąć przycisk "Ustawienia formantów ActiveX".
 - g Wybrać opcję "Włącz wszystkie formanty bez ograniczeń i bez monitowania".
 - h W okienku nawigacji nacisnąć przycisk "Ustawienia makr".
 - i Wybrać opcję "Wyłącz wszystkie makra oprócz makr podpisanych cyfrowo".
 - j Nacisnąć przycisk OK i zamknąć program Microsoft Excel.
 - k Otworzyć moduł Offline client.

Konfigurowanie modułu Offline Client

W tym temacie opisano sposób konfigurowania ustawień pobierania danych modułu Oracle Offline On Demand za pomocą strony "Informacje o systemie".

Jak skonfigurować informacje o systemie w module Offline Client

- 1 Otworzyć moduł Offline client.
- 2 Kliknąć na łączu "Pomoc", a następnie "Informacje", aby otworzyć stronę "Informacje o systemie".
- 3 Przy konfigurowaniu wymagań systemu należy zastosować poniższe informacje:
 - **ID logowania użytkownika.** Identyfikator logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand użyty podczas ostatniego zakończonego powodzeniem pobierania lub wysyłania danych. Pole to jest wypełniane automatycznie.
 - **ID jednokrotnego logowania.** Należy wprowadzić swój identyfikator jednokrotnego logowania. Pole to jest wypełniane tylko wtedy, gdy w firmie używa się jednokrotnego logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand.
 - **Typ uwierzytelniania.** Należy wybrać jeden z następujących typów logowania, którego musi używać moduł Offline client:
 - **Logowanie użytkownika.** Moduł Offline client monituje użytkownika o wprowadzenie standardowego identyfikatora logowania i hasła aplikacji Oracle CRM On Demand. Jest to ustawienie domyślne.
 - **Logowanie użytkownika/Jednokrotne logowanie.** Moduł Offline client monituje użytkownika o wybranie typu logowania, który będzie używany w odniesieniu do każdego żądania wysyłania i pobierania danych.
 - **Jednokrotne logowanie.** Moduł Offline client monituje użytkownika o wprowadzenie parametrów jednokrotnego logowania.
 - **Zapisywanie ustawień pobierania.** Wybrać z menu opcję "Prawda", jeśli moduł Offline client ma zapisywać główną listę rekordów oraz ustawienia spotkań i zadań przy kolejnych pobraniach. Po wybraniu tej opcji zapisywane są ustawienia następnego pobierania, które zakończyło się pomyślnie. Jeśli wybrano opcję "Fałsz", moduł Offline client monituje użytkownika o wybranie głównej listy rekordów za każdym razem, kiedy otrzymuje żądanie pobierania danych.

UWAGA: Jeśli nazwa zapisanej głównej listy typów rekordów zostanie zmieniona lub lista zostanie skasowana, aplikacja Oracle CRM On Demand będzie monitować użytkownika o wybranie nowej listy przy następnym żądaniu pobierania danych.

 - **Pobrana lista.** Jest to ostatnia pomyślnie pobrana główna lista typów rekordów wybrana w oknie "Pobierz do klienta offline". Ustawienie tylko do odczytu.
 - **Pobrane spotkania i zadania.** Są to ostatnie pomyślnie pobrane ustawienia spotkań i zadań wybrane w oknie "Pobierz do klienta offline". Ustawienie tylko do odczytu.
 - **Włącz dziennik.** Aby utworzyć plik dziennika dla działu opieki nad klientem, przed pobraniem lub wysłaniem danych należy wybrać opcję "Prawda".

UWAGA: Następujące właściwości na stronie "Informacje o systemie" są tylko do odczytu: "Czas pobierania", "Serwer aplikacji On Demand", "Protokół", "Wersja aplikacji offline", "Wersja programu", "System operacyjny", "Wersja programu Excel", "Identyfikator logowania do serwera proxy", "Hasło do serwera proxy" i "Limit czasu oczekiwania na pobieranie danych".
- 4 Nacisnąć przycisk "Strona startowa", aby powrócić do modułu Offline client.

Administrowanie modułem Offline Client — informacje podstawowe

Administratorzy firmy mogą skonfigurować ustawienia funkcji "Klient offline - dostęp w trybie edycji" dla modułu Oracle Offline On Demand (Offline client) na stronie "Profil firmy" w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Za pomocą tych ustawień można określić, kiedy dostęp do edycji rekordów jest weryfikowany dla danego użytkownika. Poniżej przedstawione są trzy możliwe ustawienia funkcji "Klient offline - dostęp w trybie edycji":

- **Weryfikacja przy wysyłaniu.** Dostęp w trybie edycji jest weryfikowany podczas wysyłania rekordów z modułu Oracle Offline On Demand do aplikacji Oracle CRM On Demand. Ustawienie to zapewnia optymalną efektywność.
- **Weryfikacja przy pobieraniu.** Dostęp w trybie edycji jest weryfikowany w module Oracle Offline On Demand podczas edycji rekordu.
- **Brak.** Po zaznaczeniu tej opcji aplikacja Oracle CRM On Demand weryfikuje dostęp w trybie edycji w taki sam sposób jak w przypadku opcji "Weryfikacja przy pobieraniu".

Więcej informacji o stronie "Profil firmy" znajduje się pod hasłem Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych.

Pobieranie rekordów do modułu Offline Client

W tym temacie opisano, w jaki sposób pobierać rekordy do modułu Oracle Offline On Demand (Offline client) oraz w jaki sposób zapisywać ustawienia pobierania w module Oracle Offline On Demand.

Przed rozpoczęciem:

- W Oracle CRM On Demand skonfigurować listy filtrowane, które będą używane do ograniczenia liczby pobieranych rekordów podmiotów, osób kontaktowych lub możliwości. Instrukcje są dostępne pod hasłem [Praca z listami](#) (na stronie 83).
- Jednocześnie można pobrać 250 podmiotów, 750 osób kontaktowych lub 750 możliwości. W przypadku przekroczenia liczby rekordów w aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlany jest monit dotyczący zmniejszenia liczby rekordów w żądaniu pobrania. W tym celu należy użyć list filtrowanych.

UWAGA: Administrator firmy może wystąpić o zwiększenie liczby rekordów dostępnych do jednorazowego pobrania. Zwiększając ją, wydłuża się jednak czas wykonywania procesu pobierania.

- Formaty daty i godziny są wyznaczone przez ustawienia regionalne stosowane w komputerze. Korzystając z ustawień regionalnych, można zmienić domyślne formatowanie daty i godziny. Nie można stosować jednakowych separatorów dla daty i godziny. Jeśli będą identyczne, operacja pobierania rekordów do Oracle Offline On Demand (Offline client) zakończy się niepowodzeniem. Na przykład nie można używać dywizu zarówno do oddzielania dnia i miesiąca w datach, jak i do oddzielania godziny i minut.
- Do pobierania i wysyłania rekordów jest niezbędne połączenie z Internetem.

Po zainstalowaniu modułu Offline client użytkownik może pobrać rekordy, z którymi chce pracować w trybie offline. Użytkownik może pobierać rekordy, których jest właścicielem lub które współużytkuje.

UWAGA: Przed rozpoczęciem pobierania rekordów należy włączyć obsługę makr w pakiecie Office 2007.

Jak pobrać rekordy

- 1 Otworzyć Offline client.
- 2 Nacisnąć przycisk "Pobierz".
- 3 Gdy pojawi się wezwanie do zalogowania się do Oracle CRM On Demand, podać swój ID użytkownika i swoje hasło.

UWAGA: Użytkownik musi mieć poprawnie skonfigurowane dla Oracle CRM On Demand uwierzytelnienia zabezpieczeń, w tym pytania zabezpieczające. W przeciwnym razie może zostać wyświetlony komunikat o błędzie "Nie znaleziono strony".

- 4 Wykonać jedną z następujących czynności:

- W przypadku podmiotów wybrać z listy podmioty do pobrania.
- W przypadku osób kontaktowych wybrać z listy listę osób kontaktowych do pobrania.
- W przypadku możliwości wybrać z listy listę możliwości do pobrania.

UWAGA: Na głównej liście rekordów w module Offline client są wyświetlane wszystkie listy, które zostały utworzone przez bieżącego użytkownika, a także listy, które dla bieżącego użytkownika zostały utworzone przez jego kierowników.

- 5 Aby pobrać umówione spotkania i zadania powiązane z głównym typem rekordów użytkownika, należy je wybrać:

- **Moje domyślne umówione spotkania i zadania.** Są to spotkania i zadania, których właścicielem jest bieżący użytkownik, które zostały mu przekazane lub w przypadku których znajduje się on w rekordach działania. Lista obejmuje spotkania i zadania z ubiegłych 60 dni oraz z sześciu następnych miesięcy.
- **Moje rozszerzone umówione spotkania i zadania.** Są to spotkania i zadania, których właścicielem jest bieżący użytkownik, które zostały mu przekazane lub w przypadku których znajduje się on w rekordach działania. Lista obejmuje spotkania i zadania z ubiegłego roku oraz z sześciu następnych miesięcy.
- **Domyślne umówione spotkania i zadania.** Są to spotkania i zadania z ubiegłych 60 dni oraz z sześciu następnych miesięcy.
- **Rozszerzone umówione spotkania i zadania.** Są to spotkania i zadania z ubiegłego roku oraz z sześciu następnych miesięcy.
- **Najbliższe 7 dni (plus 60 dni wstecz).** Są to spotkania i zadania na najbliższe 7 dni oraz z poprzednich 60 dni.
- **Najbliższe 14 dni (plus 60 dni wstecz).** Są to spotkania i zadania na najbliższe 14 dni oraz z poprzednich 60 dni.
- **Najbliższe 21 dni (plus 60 dni wstecz).** Są to spotkania i zadania na najbliższe 21 dni oraz z poprzednich 60 dni.
- **Najbliższe 31 dni (plus 60 dni wstecz).** Są to spotkania i zadania na najbliższe 31 dni oraz z poprzednich 60 dni.
- **Najbliższe 60 dni (plus 60 dni wstecz).** Są to spotkania i zadania na najbliższe 60 dni oraz z poprzednich 60 dni.

- **Brak.** Nie są pobierane żadne spotkania czy zadania.

UWAGA: Wybrana lista spotkań i zadań filtruje tylko działania drugorzędne, tzn. tylko spotkania i zadania bezpośrednio związane z wybranym głównym typem rekordów. W przypadku działań trzeciorzędnych pobierane są zawsze — według ustawień domyślnych — wszystkie rekordy z 60 poprzednich dni oraz z 6 następnych miesięcy.

UWAGA: Listy zadań i spotkań są fabrycznie określone w produkcie. Użytkownik nie ma możliwości ich modyfikowania.

6 Nacisnąć przycisk "Pobierz".

Zostaną wyświetlone paski postępu sygnalizujące przebieg trzyetapowego procesu pobierania:

- a Zlecenie serwerowi wyszukania danych.
- b Gromadzenie danych dla aplikacji Offline client.
- c Przetwarzanie danych w aplikacji Offline client.

Gdy proces zostanie ukończony, pojawi się komunikat z informacją o pomyślnym pobraniu.

WSKAZÓWKA: Aby określić, czy podczas pobierania wystąpiły błędy, należy włączyć opcję rejestrowania błędów w module Offline client. Jeśli po włączeniu tej opcji zostanie wyświetlony komunikat o błędzie, należy przejść do katalogu Offline i sprawdzić określony komunikat w pliku dziennika błędów. Więcej informacji o włączaniu opcji rejestrowania błędów znajduje się pod hasłem [Konfigurowanie modułu Offline Client](#) (na stronie 757).

W celu zapisania ustawień pobierania w module Oracle Offline On Demand należy:

- 1 Otworzyć moduł Offline client.
- 2 Kliknąć na łączu "Pomoc", a następnie "Informacje", aby otworzyć stronę "Informacje o systemie".
- 3 Z menu "Zapisz ustawienia pobierania" wybrać pozycję "Prawda".

To ustawienie pozwala zapisać wybrane listy dla kolejnych operacji pobierania z użyciem modułu Oracle Offline On Demand. Zapisywana jest lista rekordów głównych oraz wartości ustawienia spotkań i zadań używane podczas poprzednich operacji pobierania.

Dodawanie i aktualizowanie rekordów w aplikacji Offline Client

Pracując z aplikacją Oracle Offline On Demand (Offline client), można dodawać oraz aktualizować rekordy i później wysyłać je do Oracle CRM On Demand.

Przed rozpoczęciem. Upewnić się, że strefa czasowa w laptopie lub komputerze stacjonarnym jest ustawiona na tę samą strefę, która obowiązuje w aplikacji Oracle CRM On Demand. Więcej informacji o wyświetlaniu strefy czasowej z Oracle CRM On Demand jest dostępnych pod hasłem [Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych](#) (na stronie 724).

Dodawanie i aktualizowanie rekordów odbywa się w aplikacji Offline client tak samo, jak w firmowej aplikacji Oracle CRM On Demand.

- Rekordy można dodawać, korzystając z pola "Utwórz" z lewego paska czynności, a także zawsze wtedy, gdy na stronie jest wyświetlany przycisk "Nowy".
- Rekordy można aktualizować, gdy jest wyświetlany przycisk "Edytuj" (lub łącze "Edytuj").

Jeśli administrator firmy ustawił w polu "Dostęp do edycji przez klienta offline" wartość "Weryfikacja przy wysyłaniu", przy wszystkich rekordach dostępne są przycisk lub łącze "Edytuj", a aplikacja Oracle CRM On Demand sprawdza uprawnienia użytkownika do edycji danych następnym razem, gdy będzie on przysyłał rekordy z modułu Offline client. Więcej informacji o ustawieniu "Dostęp do edycji przez klienta offline" jest dostępnych pod hasłem Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych.

Jeśli użytkownik nie ma odpowiednich uprawnień do edycji rekordu, aplikacja Oracle CRM On Demand generuje komunikat o błędzie informujący o braku uprawnień do modyfikacji wszystkich rekordów. Informuje również, że tylko niektóre rekordy zostały wysłane, i odsyła do pliku dziennika po szczegóły. Komunikat o błędzie zawiera łącze do automatycznie wygenerowanego pliku dziennika, zawierającego listę rekordów, które nie zostały wysłane, wymienionych w kolejności transakcji, a następnie w kolejności rekordów. Mimo otrzymania przez użytkownika komunikatu o błędzie, aplikacja Oracle CRM On Demand wyśle rekordy, w odniesieniu do których ma on odpowiednie uprawnienia.

WSKAZÓWKA: W polu "Status offline" (z lewej strony) jest wyświetlana liczba zmian dokonywanych podczas pracy w trybie offline.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- [Wysyłanie rekordów z Offline Client](#) (na stronie 762)

Wysyłanie rekordów z Offline Client

Po dodaniu lub zaktualizowaniu rekordów w Oracle Offline On Demand (Offline client) można wysłać nowe dane do firmowej aplikacji Oracle CRM On Demand.

UWAGA: Rekordy należy kasować w aplikacji Oracle CRM On Demand, a nie w module Offline client. Podobnie jest z transferem własności podmiotu z bieżącego użytkownika na innego pracownika — należy wówczas najpierw pobrać podmiot do aplikacji Oracle CRM On Demand, a następnie zmienić w niej jego właściciela.

Przed rozpoczęciem. Do wysłania rekordów jest niezbędne połączenie z Internetem.

Jak wysłać rekordy

- 1 W Offline client nacisnąć przycisk "Wyślij".

2 Zalogować się do Oracle CRM On Demand.

Zostanie wyświetlony pasek postępu, a po nim komunikat z informacją o pomyślnym wysłaniu rekordów. Jeśli zostanie wyświetlony komunikat o błędzie, proces wysyłania będzie kontynuowany, lecz z pominięciem rekordów, z którymi ten błąd jest związany.

3 Gdy operacja wysyłania zostanie ukończona, pojawi się wezwanie do pobrania danych.

UWAGA: Trzeba pobrać nowy zbiór danych, w przeciwnym razie moduł Offline client będzie działać w trybie "tylko odczyt".

4 Nacisnąć przycisk "Tak" i kontynuować operację pobierania.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- [Dodawanie i aktualizowanie rekordów w module Offline Client](#) (zob. "Dodawanie i aktualizowanie rekordów w aplikacji Offline Client" na stronie 761)
- [Rozstrzyganie konfliktów podczas pracy z modułem Offline Client — informacje podstawowe](#) (zob. "Rozstrzyganie konfliktów podczas pracy z Offline Client — informacje podstawowe" na stronie 763)

Rozstrzyganie konfliktów podczas pracy z Offline Client — informacje podstawowe

Konflikty występują na poziomie pola, jeśli to samo pole w tym samym rekordzie zostało zaktualizowane w Oracle CRM On Demand i w wersji Oracle Offline On Demand (Offline client). Jeśli na przykład adres e-mail zaktualizowano w Oracle CRM On Demand i jednocześnie w wersji Offline client, ten konflikt zostanie wykryty podczas synchronizacji.

Domyślnie zmiana pola w Oracle CRM On Demand ma pierwszeństwo podczas rozstrzygania konfliktu. Jeśli jednak nie będzie można wyeliminować błędu zgodnie z tą regułą, trzeba każdy problem rozwiązać ręcznie. Aby przejrzeć komunikaty o błędach, należy otworzyć (lub wydrukować) plik UploadError z katalogu Offline On Demand.

Błędy są zapisywane w pliku dziennika znajdującym się w tym samym katalogu co moduł Offline client. W formacie nazwy pliku dziennika (UploadErrorRRRR-MM-DD.html) zawarta jest informacja o dacie dokonania zmian, na przykład UploadErrors2009-10-22.html.

WSKAZÓWKA: Aby poprawić błędy, można wydrukować plik dziennika i wprowadzić zmiany w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Dodawanie wiadomości e-mail z programów Microsoft Outlook i Lotus Notes

Oracle Outlook Email Integration On Demand (Outlook Email Integration client) i Oracle Notes Email Integration On Demand (Notes Email Integration client) to moduły umożliwiające dodawanie wiadomości e-

mail z programów Microsoft Outlook i Lotus Notes do Oracle CRM On Demand. Te wiadomości e-mail stają się historią wszystkich kontaktów użytkownika z podmiotami i są dostępne dla całego zespołu sprzedaży.

Dodając wiadomości e-mail (już otrzymane lub wychodzące) do aplikacji, można:

- Dodać wiadomość e-mail jako rekord zadania (działania wykonanego) połączonego z rekordem Podmiot, Osoba kontaktowa, Namiar, Możliwość lub Serwis w Oracle CRM On Demand.
- Dodać do Oracle CRM On Demand odbiorców wiadomości e-mail jako osoby kontaktowe, namiary, możliwości lub zlecenia obsługi.
- Utworzyć dalsze zadania lub umówione spotkania na podstawie wiadomości e-mail w aplikacji Oracle CRM On Demand.
- Zaktualizować rekordy Oracle CRM On Demand, np. dodać nowe adresy e-mail, bezpośrednio z poziomu programu Outlook lub Notes.
- Przeszukać Oracle CRM On Demand w celu znalezienia informacji o odbiorcach (tylko moduł Outlook Email Integration client).

Aby korzystać z modułu Outlook Email Integration client lub Notes Email Integration client, należy zainstalować go na laptopie lub komputerze stacjonarnym.

UWAGA: Aby można było korzystać z modułu Outlook Email Integration client lub Notes Email Integration client, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Outlook/Notes - integracja poczty elektronicznej".

Instalowanie modułu Oracle Outlook Email Integration On Demand

Aby zainstalować moduł Outlook Email Integration client, należy pobrać i uruchomić program instalacyjny, który uruchamia kreator InstallShield. Kreator ten tworzy wtyczkę do programu Outlook, która dodaje następujące ikony lub etykiety do paska narzędzi programu Outlook:

- Dodaj do CRM On Demand. Ten element pojawia się na pasku narzędzi skrzynki odbiorczej.
- Wyślij i dodaj do CRM On Demand. Ten element pojawia się na pasku narzędzi okna wiadomości.
- CRM On Demand - znajdź. Ta ikona pojawia się na pasku narzędzi okna wiadomości.

Przed rozpoczęciem instalacji modułu Outlook Email Integration client należy:

- Upewnić się, że komputer spełnia wymagania systemu określone dla modułu Oracle Outlook Email Integration On Demand w Oracle CRM On Demand. Informacje dotyczące sposobu sprawdzania wymagań systemu są dostępne pod hasłem [Praca z innymi aplikacjami](#) (na stronie 753).
- W przypadku korzystania z programu Microsoft Outlook 2003 upewnić się, że jako domyślny edytor wiadomości e-mail nie jest wybrany program Microsoft Word. Aby to sprawdzić, należy kliknąć na menu "Narzędzia" z paska menu programu Outlook i wybrać polecenie "Opcje". Na karcie "Format poczty" usunąć zaznaczenie pola wyboru "Użyj programu Microsoft Word do edytowania wiadomości e-mail".

Jak zainstalować moduł Outlook Email Integration client

- 1 Zamknąć program Microsoft Outlook i wszystkie jego otwarte okna.
- 2 Zalogować się do Oracle CRM On Demand.

- 3 Kliknąć na łączu "Moja konfiguracja" znajdującym się na górze każdej strony.
- 4 Na stronie startowej "Osobiste" kliknąć na łączu "Dane i narzędzia integracji".
- 5 Na stronie "Dane i narzędzia integracji" kliknąć na łączu Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 6 Przeczytać informacje na stronie Oracle Outlook Email Integration On Demand i kliknąć na łączu "Pobierz Oracle Outlook Email Integration On Demand".
- 7 Przeczytać informacje dodatkowe na drugiej stronie Oracle Outlook Email Integration On Demand i kliknąć na łączu "Pobierz Oracle Outlook Email Integration On Demand".
- 8 W tym oknie można:
 - Nacisnąć przycisk "Zapisz", aby skopiować plik Oracle_OEI_OnDemand.exe na dysk twardy i przeprowadzić instalację w trybie offline (zalecane).
 - Nacisnąć przycisk "Uruchom", aby rozpocząć instalację. Do jej kontynuowania jest niezbędne połączenie z Internetem.
- 9 Postępować zgodnie z instrukcjami w celu ukończenia instalacji.

Instalowanie modułu Oracle Notes Email Integration On Demand

Integracja poczty elektronicznej programu Lotus Notes z aplikacją Oracle CRM On Demand jest procesem składającym się z dwóch kroków:

- Zmodyfikowanie szablonu Lotus Notes
- Zainstalowanie modułu Notes Email Integration client na komputerze użytkownika

Zmodyfikowanie szablonu Lotus Notes

Szablon Lotus Notes powinien zostać zmodyfikowany na poziomie firmy przez administratora programu Lotus Notes w celu uwidocznienia koniecznego kodu i elementów interfejsu użytkownika zapewniających integrację z modułem Notes Email Integration client.

W poniższej procedurze przedstawiono sposób pobrania plików modułu Oracle Notes Email Integration On Demand.

Jak pobrać pliki modułu Oracle Notes Email Integration On Demand

- 1 Kliknąć na łączu "Szkolenia i asysta" (w prawym górnym rogu dowolnej strony) w celu zalogowania się do serwisu My Oracle Support.

Mając konto Oracle.com, można się zalogować do serwisu My Oracle Support bez rejestracji. Nie mając konta Oracle.com, trzeba się zarejestrować jako nowy użytkownik.
- 2 Na stronie serwisu My Oracle Support kliknąć na łączu "Materiały do pobrania", a następnie kliknąć na odpowiednim łączu w celu pobrania plików modułu Oracle Notes Email Integration On Demand dla używanej wersji aplikacji Oracle CRM On Demand.

Instalowanie modułu Notes Email Integration Client

Aby zainstalować moduł Notes Email Integration client, należy uruchomić program instalacyjny, który uruchamia kreator InstallShield. Kreator ten instaluje i rejestruje moduł Notes Email Integration client, który dodaje następujące przyciski do widoków folderów i notatek programu Lotus Notes:

- Dodaj do aplikacji Oracle CRM On Demand. Ten przycisk pojawia się w widokach folderów skrzynki odbiorczej i wysłanych elementów.
- Wyślij i dodaj do aplikacji Oracle CRM On Demand. Ten przycisk pojawia się w widokach nowej notatki i odpowiedzi na notatkę.

Przed rozpoczęciem instalacji modułu Notes Email Integration client należy:

- W module Notes Email Integration client wykorzystywany jest serwer routingu służący do dynamicznego pobierania adresu URL wystąpienia użytkownika. Należy się upewnić, czy posiadany router jest skonfigurowany w sposób umożliwiający współpracę z instalacją modułu Notes Email Integration client. W celu uzyskania dodatkowych informacji proszę skontaktować się z działem opieki nad klientem.
- Zapytać administratora aplikacji Oracle CRM On Demand, czy w firmie jest włączony moduł Notes Email Integration client. Aby moduł Notes Email Integration client mógł działać, administrator programu Lotus Notes w firmie musi dokonać odpowiednich modyfikacji w szablonie Lotus Notes.

OSTRZEŻENIE: Nie należy podejmować próby zainstalowania modułu Notes Email Integration client, nie mając pewności, że jest on włączony w firmie. Po takiej próbie moduł Notes Email Integration client musiałby zostać odinstalowany i zainstalowany ponownie, zanim mógłby działać.

- Aby pobrać pakiet instalacyjny modułu Notes Email Integration client, kliknąć na łączu "Szkolenia i asysta" (w prawym górnym rogu dowolnej strony) w celu otwarcia strony centrum szkoleń i asysty. Na tej stronie kliknąć na łączu "Baza wiedzy i szkolenia", po czym zalogować się do serwisu My Oracle Support. Na stronie serwisu My Oracle Support kliknąć na łączu "Materiały do pobrania", a następnie pobrać pakiet instalacyjny.
- Upewnić się, że komputer spełnia wymagania systemu określone dla modułu Oracle Notes Email Integration On Demand w Oracle CRM On Demand. Informacje dotyczące sposobu sprawdzania wymagań systemu są dostępne pod hasłem [Praca z innymi aplikacjami](#) (na stronie 753).

Jak zainstalować moduł Notes Email Integration client

- 1 Zamknąć program Lotus Notes i wszystkie jego otwarte okna.
- 2 Uzyskać od administratora aplikacji Oracle CRM On Demand plik instalacyjny modułu Notes Email Integration client i zapisać go na komputerze.
- 3 Uruchomić z komputera plik instalacyjny i postępować zgodnie z instrukcjami w celu przeprowadzenia instalacji.

Odinstalowywanie modułu Oracle Outlook Email Integration On Demand lub Oracle Notes Email Integration On Demand

Moduł Oracle Outlook Email Integration On Demand lub Oracle Notes Email Integration On Demand można odinstalować w dowolnym momencie za pomocą narzędzia "Dodaj/Usuń programy" systemu Microsoft Windows.

Dodawanie wiadomości e-mail do Oracle CRM On Demand

W przypadku dodawania wiadomości e-mail do aplikacji Oracle CRM On Demand łączny rozmiar wiadomości i załącznika nie może przekraczać 5 megabajtów (MB). Moduły Oracle Outlook Email Integration On Demand i Oracle Notes Email Integration On Demand nie obsługują załączników w postaci plików skompresowanych, na przykład zip, rar, 7z, cab itd.

UWAGA: Podczas otwierania lub tworzenia wiadomości e-mail w programie Outlook 2007 przyciski aplikacji CRM On Demand pojawiają się na Wstążce w grupie "CRM On Demand" na karcie "Wiadomość".

Jak dodać wiadomość e-mail

- 1 Zaznaczyć lub otworzyć wiadomość e-mail, która ma zostać dodana do Oracle CRM On Demand.
- 2 W programie Microsoft Outlook nacisnąć przycisk "Dodaj do CRM On Demand". W programie Lotus Notes nacisnąć przycisk "Dodaj do Oracle".
- 3 W oknie logowania wprowadzić adres e-mail i hasło używane normalnie przy logowaniu się do Oracle CRM On Demand.

UWAGA: Wystarczy jednokrotne logowanie dla każdej sesji programu Outlook lub Notes; nie trzeba logować się ponownie do momentu zamknięcia programu Outlook lub Notes. Ze względów bezpieczeństwa dane przesyłane między aplikacją Oracle CRM On Demand a modułem Outlook Email Integration client lub Notes Email Integration client są zawsze szyfrowane.

- 4 Aby podczas tej sesji automatycznie połączyć wiadomości e-mail z nazwiskami osób kontaktowych w polach "Do", "DW" i "Od", należy wybrać wartość "Tak" dla opcji "Automatyczne wiązanie".

W przypadku korzystania z automatycznego wiązania aplikacja wyszukuje wiadomości e-mail w Oracle CRM On Demand i automatycznie dodaje je jako wykonane zadania. Jeśli odpowiednia wiadomość nie zostanie znaleziona, pojawia się okno umożliwiające ręczne wyszukanie wiadomości e-mail i połączenie jej z rekordami.

- 5 Nacisnąć przycisk "Zaloguj".

Aplikacja wyszukuje rekordy w Oracle CRM On Demand i wyświetla wyniki w oknie "Tworzenie zadania", zgodnie z opisem w poniższej tabeli.

Obszar	Rekordy w obszarze
Wybrane rekordy	<p>Początkowo w tym obszarze są wyświetlane rekordy osób kontaktowych, których adresy e-mail w Oracle CRM On Demand pasują do adresów w polach "Do", "DW" i "Od" w wiadomościach e-mail.</p> <p>Do obszaru "Wybrane rekordy" można przenosić rekordy z innych obszarów w tym oknie. Naciśnięcie przycisku "Zapisz" w tym oknie powoduje, że aplikacja zapisuje wiadomość e-mail we wszystkich rekordach w tym obszarze oraz w powiązanych z nimi rekordach osób kontaktowych.</p> <p>UWAGA: Osoba kontaktowa musi mieć powiązany z nią rekord podmiotu, aby wiadomość e-mail została w nim zapisana.</p>

Obszar	Rekordy w obszarze
Nieznalezieni odbiorcy wiadomości e-mail	W tym obszarze są wyświetlane nazwy pojawiające się w polach "Do" lub "DW" w wiadomości e-mail, których nie można odwzorować na istniejące osoby kontaktowe w Oracle CRM On Demand.
Powiązane rekordy	W tym obszarze są wyświetlane rekordy z Oracle CRM On Demand, które są powiązane z rekordami osób kontaktowych odpowiadających odbiorcom wiadomości e-mail (np. rekordy możliwości).

6 W oknie dialogowym "Tworzenie zadania" można wykonać następujące czynności:

Aby to zrobić	Należy wykonać następujące kroki
Dodać dalsze zadania lub umówione spotkania do Oracle CRM On Demand	<ol style="list-style-type: none"> 1 W obszarze "Opcje po zapisaniu" zaznaczyć pole wyboru "Utwórz nowe zadanie" lub "Utwórz nowe umówione spotkanie". 2 Nacisnąć przycisk "Zapisz". 3 Zaktualizować informacje w formularzu "Nowe zadanie" lub "Nowe umówione spotkanie" i zapisać rekord.
Dodać nową możliwość lub zlecenie obsługi powiązane z odbiorcą wiadomości e-mail	<ol style="list-style-type: none"> 1 W obszarze "Wybrane rekordy" kliknąć prawym przyciskiem myszy na nazwie odbiorcy wiadomości e-mail. 2 Wybrać polecenie "Dodaj nową możliwość do On Demand" lub "Dodaj nowe zlecenie obsługi do On Demand". 3 Zaktualizować informacje w formularzu "Nowa możliwość" lub "Nowe zlecenie obsługi". 4 Nacisnąć przycisk "Zapisz".
Dodać odbiorcę wiadomości e-mail jako osobę kontaktową lub namiar	<ol style="list-style-type: none"> 1 W obszarze "Nieznalezieni odbiorcy wiadomości e-mail" kliknąć prawym przyciskiem myszy na nazwie adresata wiadomości e-mail. 2 Wybrać polecenie "Dodaj do On Demand" (w przypadku nowego rekordu osoby kontaktowej) lub "Dodaj nowy namiar do On Demand" (w przypadku nowego rekordu namiaru). 3 Zaktualizować informacje w formularzu

	<p>"Nowa osoba kontaktowa" lub "Nowy namiar".</p> <p>4 Nacisnąć przycisk "Zapisz".</p> <p>Nazwa odbiorcy wiadomości e-mail zostanie przeniesiona do obszaru "Wybrane rekordy" w tym oknie.</p>
Dodać wiadomość e-mail jako wykonane zadanie	<p>1 Upewnić się, że rekord jest wyświetlany w obszarze "Wybrane rekordy".</p> <p>2 Nacisnąć przycisk "Zapisz".</p> <p>Wiadomość e-mail zostanie zapisana jako wykonane zadanie powiązane ze wszystkimi rekordami w obszarze "Wybrane rekordy" oraz z podmiotami powiązanymi z tymi rekordami. Są używane wartości domyślne wyświetlane w obszarze "Szczegóły działania", o ile nie zostaną zaktualizowane.</p>
Powiązać wiadomość e-mail z innym rekordem	<p>1 W oknie "Tworzenie zadania" kliknąć dwukrotnie na dowolnym znalezionym rekordzie w celu przeniesienia go do obszaru "Wybrane rekordy".</p> <p>2 (Opcjonalnie) Zaktualizować ustawienia domyślne w obszarze "Szczegóły działania".</p> <p>3 Nacisnąć przycisk "Zapisz".</p> <p>Wiadomość e-mail zostanie zapisana jako zadanie powiązane z wybranymi rekordami, z użyciem wartości wyświetlanych w obszarze "Szczegóły działania".</p>
Usunąć rekord z obszaru "Wybrane rekordy"	<p>■ Kliknąć dwukrotnie na rekordzie. Rekord zostanie przeniesiony na lewą stronę okna, co oznacza, że przestanie on być powiązany z daną wiadomością e-mail.</p>
Wyszukać w Oracle CRM On Demand dodatkowe osoby kontaktowe, podmioty, możliwości, namiary lub zlecenia obsługi	<p>1 Z listy rozwijanej "Wyszukaj" wybrać typ rekordu.</p> <p>2 Wprowadzić nazwę, która ma zostać wyszukana.</p> <p>3 Nacisnąć przycisk "Prześlij".</p> <p>Rekord odpowiadający wprowadzonej</p>

	nazwie pojawi się w obszarze "Wyniki wyszukiwania".
Zaktualizować rekord	<ol style="list-style-type: none"> 1 Kliknąć prawym przyciskiem myszy na rekordzie. 2 Wybrać polecenie "Edytuj". 3 Zaktualizować informacje w formularzu "Edycja". 4 Nacisnąć przycisk "Zapisz".
Zaktualizować adres e-mail w Oracle CRM On Demand z poziomu danej wiadomości e-mail	<ol style="list-style-type: none"> 1 W obszarze "Wyniki wyszukiwania" kliknąć prawym przyciskiem myszy na rekordzie. 2 Wybrać polecenie "Powiąz adres e-mail". 3 W oknie "Wiązanie osoby kontaktowej z odbiorcą" wybrać z listy rozwijanej zaktualizowany adres e-mail". 4 Nacisnąć przycisk "Zapisz". <p>Nowy adres e-mail pojawi się w rekordzie osoby kontaktowej.</p>
Przejrzeć informacje o rekordzie, takie jak nazwa rekordu, adres e-mail i nazwy rekordów powiązanych	<ul style="list-style-type: none"> ■ Zatrzymać wskaźnik myszy na rekordzie i poczekać, aż pojawi się etykieta narzędzia z tymi informacjami.

Jak wysłać wiadomość e-mail i dodać ją do Oracle CRM On Demand

- 1 W programie Microsoft Outlook nacisnąć na pasku narzędzi przycisk "Nowy". W programie Lotus Notes nacisnąć przycisk "Nowa notatka" lub "Odpowiedz".
- 2 (Opcjonalnie) Dodać odbiorców wiadomości e-mail z rekordów "Osoby kontaktowe" w Oracle CRM On Demand:
 - a W oknie wiadomości wprowadzić nazwę w polu "CRM On Demand - znajdź".
 - b Nacisnąć klawisz "Enter".
Zostanie wyświetlone okno zawierające listę osób kontaktowych znalezionych w Oracle CRM On Demand.
 - c Wybrać jedną z następujących opcji: Do, DW lub UDW.
 - d Nacisnąć przycisk "Wybierz".

- 3 Wprowadzić dodatkowe informacje, jak przy normalnym wysłaniu wiadomości e-mail.
- 4 W programie Microsoft Outlook nacisnąć przycisk "Wyślij i dodaj do CRM On Demand". W programie Lotus Notes nacisnąć przycisk "Wyślij i dodaj do Oracle".

Po naciśnięciu, w wyświetlanym oknie, przycisku "Zapisz" wiadomość e-mail zostanie wysłana do wybranych odbiorców i zapisana zgodnie z informacjami w oknie "Tworzenie zadania".

Korzystanie z modułu Oracle CRM On Demand Integration for Office

Moduł Oracle CRM On Demand Integration for Office zawiera następujące pliki szablonów do pobrania:

- Mail Merge for Word
- Reports and Analysis for Excel
- Kreator segmentacji

Te pliki szablonów wstawiają specjalne paski narzędzi do programów Microsoft Word i Microsoft Excel. Za pomocą tych pasków narzędzi można operować danymi Oracle CRM On Demand w programie Microsoft Word lub Excel w celu tworzenia poczty bezpośredniej, grupowych wiadomości e-mail, odświeżalnych raportów offline oraz list osób kontaktowych (zwanym segmentami) do wykorzystania w kampaniach marketingowych.

Sposoby korzystania z szablonów modułu Oracle CRM On Demand Integration for Office opisano w:

- [Korzystanie ze składnika Mail Merge for Word](#) (na stronie 771). Opis paska narzędzi On Demand Integration programu Microsoft Word. Zawiera informacje dotyczące poprawnego otwierania szablonów Mail Merge for Word oraz sposobu tworzenia poczty bezpośredniej i grupowych wiadomości e-mail w programie Microsoft Word przy użyciu danych z Oracle CRM On Demand.
- [Korzystanie ze składnika Reports and Analysis for Excel](#) (na stronie 776). Opis paska narzędzi On Demand Integration programu Microsoft Excel. Zawiera podstawowe informacje dotyczące korzystania z szablonu Reports and Analysis for Excel oraz sposobu uruchamiania istniejących i tworzenia nowych raportów za pomocą tego szablonu.
- [Korzystanie z Kreatora segmentacji](#) (na stronie 781). Opis paska narzędzi "Konstruktor miejsc docelowych" programu Microsoft Excel. Zawiera podstawowe informacje dotyczące typów segmentów oraz sposobu tworzenia, wysyłania i eksportowania segmentów.

UWAGA: Aby można było korzystać z modułu Oracle CRM On Demand Integration for Office, administrator musi włączyć usługi internetowe w aplikacji Oracle CRM On Demand.

UWAGA: Sieci, w których są wykorzystywane uwierzytelnione serwery proxy, nie są obsługiwane.

Korzystanie ze składnika Mail Merge for Word

Za pomocą składnika Mail Merge for Word można pobierać dane aplikacji Oracle CRM On Demand do programu Microsoft Word w celu tworzenia poczty bezpośredniej i grupowych wiadomości e-mail. Najpierw jednak należy skonfigurować szablon Mail Merge for Word.

Aby wyświetlić szczegółową procedurę, należy kliknąć na temacie opisującym odpowiednie zadanie:

- [Pobieranie szablonu Mail Merge for Word](#) (na stronie 773)
- [Tworzenie szablonów Mail Merge for Word](#) (na stronie 773)
- [Tworzenie poczty bezpośredniej i grupowych wiadomości e-mail za pomocą składnika Mail Merge for Word](#) (na stronie 775)

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- [Pasek narzędzi On Demand Integration w składniku Mail Merge for Word — informacje podstawowe](#) (na stronie 772)

Pasek narzędzi On Demand Integration w składniku Mail Merge for Word — informacje podstawowe

Składnik Mail Merge for Word zawiera pasek narzędzi On Demand Integration, który służy do tworzenia korespondencji seryjnej przy użyciu danych Oracle CRM On Demand.

UWAGA: W przypadku korzystania z pakietu Microsoft Office 2007 pasek narzędzi On Demand Integration jest dostępny na karcie "Dodatki". Aby wyświetlić opcje paska narzędzi On Demand Integration, należy kliknąć na karcie "Dodatki".

W poniższej tabeli opisano opcje dostępne na pasku narzędzi On Demand Integration składnika Mail Merge for Word.

Opcja paska narzędzi	Opis
1. Pobierz dane On Demand	Umożliwia zalogowanie się do Oracle CRM On Demand i pobranie danych do programu Microsoft Word. Możliwe opcje: Osoby kontaktowe, Namiary, Podmioty, Możliwości, Zlecenia SR i Użyj zapisanej listy. Opcja "Użyj zapisanej listy" pozwala na wybranie istniejącego źródła danych, przechowywanego jako lista na danym komputerze.
2. Uszczegółowienie odbiorców	Umożliwia wybranie, spośród pobranych danych, tych odbiorców, z którymi ma być prowadzona korespondencja.
3. Uszczegółowienie wiadomości	Zawiera następujące opcje: <ul style="list-style-type: none">■ Tekst automatyczny. Umożliwia wstawianie do wiadomości uprzednio określonych pól. Za pomocą opcji "Tekst automatyczny" można na przykład wstawiać do każdej wiadomości wiersz zamykający.■ Wstaw pole Oracle. Umożliwia wstawianie do wiadomości pól z rekordu Oracle CRM On Demand. Można na przykład wstawiać pole imienia i nazwiska (Full_Name) w wierszu pozdrowienia każdej wiadomości.

Opcja paska narzędzi	Opis
4. Podgląd	Umożliwia wyświetlenie podglądu każdej wiadomości. Do przewijania treści wiadomości można używać strzałek.
5. Wydrukuj lub wyślij wiadomość	Umożliwia połączenie danych w szablon i ich wydrukowanie, ich połączenie w osobny dokument programu Word lub połączenie w pojedynczo adresowane wiadomości e-mail i wysłanie.
6. Zarejestruj jako działanie On Demand	Umożliwia utworzenie w Oracle CRM On Demand działania jako rekordu korespondencji. To pojedyncze działanie jest kojarzone z poszczególnymi odbiorcami wiadomości. Tekst wysłanego szablonu jest automatycznie wstawiany do opisu działania.

Pobieranie szablonu Mail Merge for Word

Szablon Mail Merge for Word powoduje dodanie paska narzędzi On Demand Integration do programu Microsoft Word. Procedura pobierania tego szablonu jest opisana poniżej.

Jak pobrać szablon Mail Merge for Word

- 1 Kliknąć na łączu "Szkolenia i asysta" znajdującym się w górnej części okna aplikacji Oracle CRM On Demand i zalogować się do serwisu My Oracle Support.
Mając konto Oracle.com, można się zalogować do serwisu My Oracle Support bez rejestracji. Nie mając konta Oracle.com, trzeba się zarejestrować jako nowy użytkownik.
- 2 Na stronie bazy wiedzy serwisu My Oracle Support kliknąć na łączu "Materiały do pobrania", następnie kliknąć na odpowiednim łączu w celu pobrania szablonu Oracle Mail Merge for Word.
- 3 Postępować zgodnie z zamieszczonymi na stronie WWW instrukcjami pobierania szablonu.

Tworzenie szablonów Mail Merge for Word

Pasek narzędzi składnika Mail Merge for Word (pasek narzędzi On Demand Integration) jest dołączany do każdego pliku szablonu. W poniższej procedurze opisano sposób tworzenia szablonu Mail Merge for Word za pomocą paska narzędzi On Demand Integration. Używanie tego paska narzędzi do tworzenia szablonów Mail Merge for Word pozwala zapewnić, że dane Oracle CRM On Demand będą obsługiwały spersonalizowane dane osadzone w szablonie.

Otwieranie szablonów Mail Merge for Word — informacje podstawowe

Aby mieć pewność, że składnik Mail Merge for Word będzie dołączany do każdego tworzonego lub modyfikowanego szablonu, należy zawsze otwierać oryginalne pliki szablonów. To, czy otworzono oryginalny plik szablonu, można sprawdzić na pasku tytułu. Tytuł dokumentu musi mieć rozszerzenie nazwy pliku .dot.

UWAGA: Nie należy otwierać pliku za pomocą dwukrotnego kliknięcia, ponieważ powoduje to otwarcie nowego dokumentu programu Word opartego na pliku szablonu. W przypadku zapisania jakichkolwiek zmian w tym trybie zapisywany jest zwykły dokument programu Word, do którego nie jest dołączony pasek narzędzi On Demand Integration.

Jak tworzyć lub modyfikować szablony Mail Merge for Word

- 1** Kliknąć prawym przyciskiem myszy na pobranym i zapisanym lokalnie szablonie Mail Merge for Word, po czym wybrać polecenie "Otwórz".
Plik zostanie otwarty w programie Microsoft Word.
- 2** Utworzyć typową korespondencję, korzystając z paska narzędzi On Demand Integration i funkcji programu Word.
Można uszczegółowić odbiorców, wstawić pola Oracle CRM On Demand, wyświetlić podgląd itp. Szczegółowe informacje dotyczące tworzenia korespondencji przy użyciu tego paska narzędzi są dostępne pod hasłem [Tworzenie poczty bezpośredniej i grupowych wiadomości e-mail za pomocą składnika Mail Merge for Word](#) (na stronie 775).
- 3** Przed zapisaniem szablonu należy odłączyć od niego źródło danych w następujący sposób:
 - a** Nacisnąć przycisk "Ustawienia głównego dokumentu" na pasku narzędzi "Korespondencja seryjna" programu Microsoft Word.
 - b** W oknie dialogowym "Typ dokumentu głównego" zaznaczyć przycisk radiowy "Zwykły dokument programu Word".
UWAGA: Jeśli pasek narzędzi "Korespondencja seryjna" programu Microsoft Word jest niewidoczny, należy go wyświetlić, klikając menu "Widok" na pasku menu programu Word, a następnie klikając kolejno polecenia "Paski narzędzi" i "Korespondencja seryjna". W przypadku korzystania z pakietu Microsoft Office 2007 należy kliknąć na karcie "Korespondencja" i nacisnąć przycisk "Rozpocznij koresp. ser."**OSTRZEŻENIE:** W przypadku zapisania i opublikowania szablonu przed odłączeniem źródła danych plik przy każdym jego użyciu będzie próbował połączyć się ze źródłem danych na komputerze lokalnym.
- 4** Należy wykonać jedną z następujących czynności:
 - W przypadku zapisywania nowego szablonu wybrać menu "Plik", a następnie polecenie "Zapisz jako".
 - W przypadku zapisywania zmian w istniejącym szablonie wybrać menu "Plik", a następnie polecenie "Zapisz".

Tworzenie poczty bezpośredniej i grupowych wiadomości e-mail za pomocą składowika Mail Merge for Word

Korzystając ze składowika Mail Merge for Word, można pobrać dane Oracle CRM On Demand i połączyć je z dokumentem programu Word. W poniższej procedurze użyto jako przykładu opcji "Osoby kontaktowe", ale korespondencję seryjną można również tworzyć przy użyciu danych Oracle CRM On Demand z grup Namiary, Podmioty, Możliwości i Zlecenia SR lub przy użyciu zapisanej lokalnie listy odbiorców.

UWAGA: Maksymalna liczba rekordów, które można pobrać, wynosi 4000.

Jak utworzyć pocztę bezpośrednią lub grupowe wiadomości e-mail za pomocą składowika Mail Merge for Word

- 1** Otworzyć plik szablonu programu Word, który ma być użyty dla poczty bezpośredniej.
- 2** Na pasku narzędzi On Demand Integration nacisnąć przycisk "Pobierz dane On Demand" i kliknąć na pozycji "Osoby kontaktowe".
- 3** W oknie dialogowym "CRM On Demand - Logowanie" wypełnić odpowiednie pola, po czym nacisnąć przycisk "Zaloguj", aby się zalogować do Oracle CRM On Demand.
- 4** W oknie dialogowym "Definiowanie listy" wykonać następujące czynności:
 - a** Na karcie "Filtry" określić kryteria dotyczące danych, które mają zostać pobrane do programu Word. Więcej informacji o tworzeniu filtrów jest dostępnych pod hasłem [Praca z listami](#) (na stronie 83).
 - b** Na karcie "Pola" wybrać określone pola informacji do pobrania. Można wybrać maksymalnie 40 pól. System przeskanuje bieżący szablon i automatycznie wybierze wszystkie potrzebne pola. Aby dodatkowo spersonalizować komunikację, można wybrać dodatkowe pola, które zostaną wstawione do szablonu.

UWAGA: Należy również wybrać dodatkowe pola informacji, które mogą być wymagane do wysłania komunikacji. Jeśli na przykład mają być wysyłane grupowe wiadomości e-mail, należy w pliku odbiorców uwzględnić adresy e-mail.
 - c** Nacisnąć przycisk OK.
- 5** W oknie dialogowym "Zapisać listę?" wykonać następujące czynności:
 - a** Aby zapisać listę lokalnie do wykorzystania w przyszłości, nacisnąć przycisk "Tak". W oknie dialogowym "Zapisywanie jako" wypełnić odpowiednie pola, po czym nacisnąć przycisk "Zapisz".
 - b** Jeśli lista ma być użyta tylko raz, nacisnąć kolejno przyciski "Nie" i OK. Wybranie tej opcji powoduje automatyczne zapisanie listy odbiorców jako pliku tymczasowego, który po użyciu zostanie usunięty.
- 6** W oknie dialogowym "Odbiorcy korespondencji seryjnej" można wykonać następujące czynności:

- Wyczyścić odpowiednie pola wyboru w celu usunięcia odbiorców z danej korespondencji.
- Zaznaczyć odpowiednie pola wyboru w celu uwzględnienia odbiorców w danej korespondencji.

Po zakończeniu edytowania odbiorców nacisnąć przycisk OK.

UWAGA: Okno dialogowe "Odbiorców korespondencji seryjnej" można otworzyć ponownie, naciskając przycisk "Uszczegółowienie odbiorców" na pasku narzędzi On Demand Integration.

- 7 Aby wstawić pola Oracle CRM On Demand lub tekst automatyczny do dokumentu programu Word, należy nacisnąć przycisk "Uszczegółowienie wiadomości". Więcej informacji o przycisku "Uszczegółowienie wiadomości" jest dostępnych pod hasłem [Korzystanie ze składnika Mail Merge for Word](#) (na stronie 771).
- 8 Aby sprawdzić, jak będzie wyglądała wiadomość na wydruku lub wysyłana jako poczta e-mail, można nacisnąć przycisk "Podgląd" i użyć przycisków strzałek do przewinięcia jej zawartości.
Więcej informacji o przycisku "Podgląd" jest dostępnych pod hasłem [Pasek narzędzi On Demand Integration w składniku Mail Merge for Word — informacje podstawowe](#) (na stronie 772).
- 9 Po naciśnięciu przycisku "Wydrukuj lub wyślij wiadomość" można wykonać jedną z następujących czynności:
 - a Aby wysłać wiadomość do innego dokumentu programu Word, wybrać opcję "Scal z dokumentem".
 - b Aby wydrukować wiadomość, wybrać opcję "Scal na drukarkę".
 - c Aby rozesłać wiadomość jak grupową wiadomość e-mail, wybrać opcję "Wyślij jako wiadomość e-mail".
 - d Aby rozesłać wiadomość jak grupowy faks, wybrać opcję "Wyślij jako faks".

UWAGA: Aby było można rozesłać korespondencję jako grupowy faks, najpierw trzeba odpowiednio skonfigurować pakiet Microsoft Office. Więcej informacji można uzyskać, wyszukując hasło "faks" w plikach Pomocy pakietu Microsoft Office.
- 10 (Opcjonalnie) Nacisnąć przycisk "Zarejestruj jako działanie On Demand", aby utworzyć pojedyncze działanie Oracle CRM On Demand, które zostanie skojarzone z poszczególnymi osobami kontaktowymi wybranymi do korespondencji seryjnej. Pole "Opis" działania jest automatycznie wypełniane tekstem szablonu. Należy wypełnić odpowiednie pola w oknie dialogowym "Zadania", po czym nacisnąć przycisk "Zapisz".

Korzystanie ze składnika Reports and Analysis for Excel

Za pomocą składnika Reports and Analysis for Excel można pobierać dane Oracle CRM On Demand do programu Microsoft Excel i używać ich do tworzenia raportów. W tej części zawarto następujące tematy:

- [Pasek narzędzi On Demand Integration w składniku Reports and Analysis for Excel — informacje podstawowe](#) (na stronie 777)

- [Tworzenie raportów za pomocą składnika Reports and Analysis for Excel — informacje podstawowe](#) (na stronie 777)
- [Pobieranie szablonu Reports and Analysis for Excel](#) (na stronie 778)
- [Tworzenie raportów za pomocą składnika Reports and Analysis for Excel](#) (na stronie 778)

Pasek narzędzi On Demand Integration w składniku Reports and Analysis for Excel — informacje podstawowe

Składnik Reports and Analysis for Excel zawiera pasek narzędzi On Demand Integration, którego można używać do tworzenia raportów z wykorzystaniem danych z aplikacji Oracle CRM On Demand.

UWAGA: W przypadku korzystania z pakietu Microsoft Office 2007 pasek narzędzi On Demand Integration jest dostępny na karcie "Dodatki". Aby wyświetlić opcje paska narzędzi On Demand Integration, należy kliknąć na karcie "Dodatki".

W poniższej tabeli opisano pasek narzędzi On Demand Integration składnika Reports and Analysis for Excel.

Opcja paska narzędzi	Opis
Konfiguracja raportu On Demand	Umożliwia zalogowanie się do aplikacji Oracle CRM On Demand i pobranie danych do programu Excel.
Odśwież raport On Demand	Umożliwia zaktualizowanie danych widocznych w programie Excel przy użyciu najświeższych danych z aplikacji Oracle CRM On Demand.

Tworzenie raportów za pomocą składnika Reports and Analysis for Excel — informacje podstawowe

Korzystając ze składnika Reports and Analysis for Excel, można pobierać dane Oracle CRM On Demand i operować nimi w programie Microsoft Excel. Naciśnięcie przycisku "Konfiguruj raport On Demand" na pasku narzędzi On Demand Integration składnika Reports and Analysis for Excel powoduje wyświetlenie okna dialogowego "Konfigurowanie raportów". Za pomocą okna dialogowego "Konfigurowanie raportów" można edytować i usuwać istniejące oraz tworzyć nowe raporty. W poniższej tabeli opisano opcje dostępne w oknie dialogowym "Konfigurowanie raportów".

Przycisk	Komentarz
Edytuj raport	Ten przycisk należy nacisnąć, aby zmodyfikować ustawienia filtru i pola uwzględnione w raporcie.

Przycisk	Komentarz
Nowy raport	Ten przycisk należy nacisnąć, aby utworzyć raport niestandardowy dla wybranego typu rekordu. Dla danego typu rekordu można ustawić kryteria filtru dotyczące każdego standardowego lub niestandardowego pola. Więcej informacji dotyczących ustawiania kryteriów filtru dla list jest dostępnych pod hasłem Praca z listami (na stronie 83).
Usuń raport	Ten przycisk należy nacisnąć, aby usunąć raport ze skoroszytu programu Excel.
Uruchom raport	Ten przycisk należy nacisnąć, aby uruchomić aktualnie wybrany raport. Po uruchomieniu raportu zostaje on dodany do skoroszytu jako nowy arkusz.
Zakończ	Ten przycisk należy nacisnąć, aby zamknąć okno dialogowe "Konfigurowanie raportów".

Pobieranie szablonu Reports and Analysis for Excel

W szablonie raportów i analiz do programu Excel można dodać pasek narzędzi aplikacji Oracle CRM On Demand Integration do programu Microsoft Excel. Procedura pobierania tego szablonu jest opisana poniżej.

Jak pobrać szablon Reports and Analysis

- 1 Kliknąć na łączu "Centrum szkoleń i asysty" znajdującym się na górze strony aplikacji Oracle CRM On Demand.
- 2 Kliknąć na karcie "Asysta".
- 3 Nacisnąć przycisk "Logowanie do asysty Oracle".
- 4 Nacisnąć przycisk "Zaloguj", a następnie wprowadzić dane logowania.
- 5 W polu "Wyszukaj w bazie wiedzy" wprowadzić kod 433624.1 i uruchomić wyszukiwanie.
- 6 Kliknąć na łączu "Raporty i analizy Oracle dla szablonów programu Excel".
- 7 Postępować zgodnie z zamieszczonymi na stronie WWW instrukcjami pobierania szablonu (plik ZIP).
- 8 Rozpakować plik ZIP do lokalnego katalogu.

Tworzenie raportów za pomocą składnika Reports and Analysis for Excel

W tej części zawarto następujące tematy:

778 Oracle CRM On Demand — pomoc bezpośrednia Wydanie 20

- Uruchamianie istniejących raportów
- Tworzenie nowych raportów

Uruchamianie istniejących raportów

W poniższej procedurze opisano sposób uruchamiania istniejącego raportu za pomocą składowika Reports and Analysis for Excel. Zawiera ona również krok opcjonalny opisujący sposób edytowania istniejącego raportu. Po uruchomieniu raportu można używać danych w skoroszycie. Można tworzyć tabele przestawne, wykresy przestawne i inne rodzaje wykresów oraz obliczać pola na podstawie informacji zawartych w arkuszach raportu.

UWAGA: Dodając tabele przestawne, wykresy przestawne i inne rodzaje wykresów, należy tworzyć je w nowych arkuszach. W przeciwnym wypadku odświeżenie raportu może spowodować ich zastąpienie.

Jak uruchamiać istniejące raporty

- 1 Otworzyć plik szablonu programu Excel.
- 2 Na pasku narzędzi On Demand Integration nacisnąć przycisk "Konfiguruj raport On Demand".
- 3 W oknie dialogowym "CRM On Demand - Logowanie" wypełnić odpowiednie pola, po czym nacisnąć przycisk "Zaloguj", aby się zalogować do Oracle CRM On Demand.
- 4 W oknie dialogowym "Konfigurowanie raportów" dokonać odpowiedniego wyboru z listy rozwijanej "Wybór typu rekordu". Opcje do wyboru:
 - Podmiot
 - Osoba kontaktowa
 - Możliwość
 - Namiar
 - Zlecenie obsługi
 - Rozwiązanie
 - Gospodarstwo domowe
 - Obiekt niestandardowy 1
 - Obiekt niestandardowy 2
 - Adresaci kampanii
 - Niestandardowy obiekt 1 - podmioty
 - Niestandardowy obiekt 1 - możliwości
 - Niestandardowy obiekt 2 - podmioty
 - Niestandardowy obiekt 2 - możliwości

Raporty dostępne dla wybranego typu rekordu zostaną wyświetlone na liście "Dostępne raporty". Można zmodyfikować lub usunąć istniejący albo utworzyć nowy raport. Więcej informacji o oknie

dialogowym "Konfigurowanie raportów" jest dostępnych pod hasłem [Tworzenie raportów za pomocą składnika Reports and Analysis for Excel — informacje podstawowe](#) (na stronie 777). Więcej informacji o tworzeniu nowych raportów zawarto w punkcie "Tworzenie nowych raportów" w niniejszym temacie.

- 5 Wybrać istniejący raport z listy "Dostępne raporty".
- 6 (Opcjonalnie) Nacisnąć przycisk "Edytuj raport", aby zmodyfikować ustawienia filtru i pola uwzględnione w aktualnie wybranym raporcie.
 - a W oknie dialogowym "Definiowanie raportu", na karcie "Filtry" określić kryteria dotyczące danych do pobrania.

Więcej informacji o tworzeniu filtrów jest dostępnych pod hasłem [Praca z listami](#) (na stronie 83).
 - b Na karcie "Pola" wybrać określone pola informacji do pobrania, po czym nacisnąć przycisk OK.

UWAGA: Można wybrać maksymalnie 100 pól dołączanych do raportu.
- 7 Nacisnąć przycisk "Uruchom raport".

Żądane dane zostaną wstawione do skoroszytu programu Excel jako nowy arkusz oznaczony nazwą raportu.
- 8 W oknie dialogowym "Konfigurowanie raportu" nacisnąć przycisk "Zakończ", aby rozpocząć edytowanie danych w programie Excel.
- 9 Nacisnąć przycisk "Odśwież raport On Demand" w celu zaktualizowania danych edytowanych w programie Microsoft Excel przez zastąpienie ich najnowszymi danymi z Oracle CRM On Demand.

UWAGA: Naciśnięcie przycisku "Odśwież raport On Demand" powoduje, że każdy arkusz raportu w skoroszycie jest zastępowany najnowszymi informacjami z aplikacji Oracle CRM On Demand.

Tworzenie nowych raportów

W poniższej procedurze opisano sposób tworzenia i uruchamiania nowego raportu za pomocą składnika Reports and Analysis for Excel.

Jak tworzyć nowe raporty

- 1 Otworzyć plik szablonu programu Excel, który ma zostać użyty do utworzenia raportu.
- 2 Na pasku narzędzi On Demand Integration nacisnąć przycisk "Konfiguruj raport On Demand".
- 3 W oknie dialogowym "CRM On Demand - Logowanie" wypełnić odpowiednie pola, po czym nacisnąć przycisk "Zaloguj", aby się zalogować do Oracle CRM On Demand.
- 4 W oknie dialogowym "Konfigurowanie raportów" dokonać odpowiedniego wyboru z listy rozwijanej "Wybór typu rekordu". Możliwe opcje: Podmiot, Osoba kontaktowa, Namiar, Możliwość, Zlecenie SR i Rozwiązanie.

Raporty dostępne dla wybranego typu rekordu zostaną wyświetlone na liście "Dostępne raporty".

- 5 Nacisnąć przycisk "Nowy raport" w celu utworzenia własnego zapytania.
UWAGA: Tworząc nowy raport można utworzyć raport niestandardowy dla wybranego typu rekordu. Dla danego typu rekordu można ustawić kryteria filtru dotyczące każdego standardowego lub niestandardowego pola.
- 6 W oknie dialogowym "Definiowanie raportu" wykonać następujące czynności:
 - a Na karcie "Filtry" określić kryteria dotyczące danych do pobrania.
Więcej informacji o tworzeniu filtrów jest dostępnych pod hasłem [Praca z listami](#) (na stronie 83).
 - b Na karcie "Pola" wybrać określone pola informacji do pobrania, po czym nacisnąć przycisk OK.
UWAGA: Można wybrać maksymalnie 100 pól dołączanych do raportu.
- 7 W oknie dialogowym "Zapisywanie raportów" wprowadzić nazwę w polu "Nazwa raportu", po czym nacisnąć przycisk "Zapisz".
- 8 W oknie dialogowym "Konfigurowanie raportu" wybrać utworzony właśnie raport, po czym nacisnąć przycisk "Uruchom raport".
Utworzony raport pojawi się w programie Excel jako nowy arkusz oznaczony wskazaną nazwą.
- 9 Po dodaniu wszystkich potrzebnych raportów nacisnąć przycisk "Zakończ", aby zamknąć okno dialogowe "Konfigurowanie raportów" i rozpocząć pracę z danymi w arkuszu.
- 10 Nacisnąć przycisk "Odśwież raport On Demand" w celu zaktualizowania danych edytowanych w programie Microsoft Excel przez zastąpienie ich najnowszymi danymi z Oracle CRM On Demand.
Naciśnięcie przycisku "Odśwież raport On Demand" powoduje zaktualizowanie każdego arkusza raportu w skoroszycie.

Korzystanie z kreatora segmentacji

Korzystając z kreatora segmentacji, można definiować segmenty osoby kontaktowej na podstawie wielu typów rekordów. Segment jest listą osób kontaktowych z aplikacji Oracle CRM On Demand. Ten podrozdział zawiera następujące tematy:

- Pasek narzędzi "Konstruktor miejsca docelowego" w kreatorze segmentacji — informacje podstawowe (na stronie 782)
- Kreator segmentacji — informacje podstawowe (na stronie 782)
- Pobieranie kreatora segmentacji (na stronie 783)
- Tworzenie segmentów (na stronie 783)
- Wysyłanie segmentów (zob. "Ładowanie segmentów" na stronie 786)
- Eksportowanie segmentów (na stronie 786)

Pasek narzędzi "Konstruktor miejsca docelowego" w kreatorze segmentacji — informacje podstawowe

Kreator segmentacji zawiera pasek narzędzi "Konstruktor miejsca docelowego", które służy do tworzenia segmentów osoby kontaktowej w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Pasek narzędzi "Konstruktor miejsca docelowego" w kreatorze segmentacji jest opisany w poniższej tabeli.

Opcja z paska narzędzi	Opis
Zarządzanie segmentami	Ta opcja umożliwia tworzenie i aktualizowanie segmentów przy użyciu danych z aplikacji Oracle CRM On Demand oraz eksportowanie segmentów jako plików CSV.
Odśwież segment	Ta opcja pozwala zaktualizować dane widoczne w programie Microsoft Excel zgodnie z najnowszymi danymi dostępnymi z aplikacji Oracle CRM On Demand.
Ładuj segmenty	Ta opcja umożliwia załadowanie segmentów z kreatora segmentacji do aplikacji Oracle CRM On Demand.

Kreator segmentacji — informacje podstawowe

Kreator segmentacji (Segmentation Wizard) umożliwia generowanie segmentów osób kontaktowych (tj. list osób kontaktowych) na podstawie kombinacji pól podmiotu, osoby kontaktowej, możliwości i zlecenia SR z Oracle CRM On Demand. Wynikowe segmenty są wielowymiarowymi listami klientów umożliwiającymi kierowanie kampanii.

Tworzyć można następujące typy segmentów:

- **Segment dynamiczny.** Segmenty dynamiczne można odświeżać, ilekroć jest to potrzebne. Po odświeżeniu segmentu dynamicznego filtry zapisane wraz z segmentem są ponownie nakładane na rekordy w aplikacji Oracle CRM On Demand, a segment jest aktualizowany, aby uwzględnić nowe rekordy. Nowy segment zastępuje poprzedni.
- **Segment statyczny.** Segmenty statyczne są zachowywane jako zapis stanu bieżącego. W przypadku segmentu statycznego można także ręcznie wybrać osoby kontaktowe, które zostaną dodane do listy. Segmentu statycznego nie można odświeżyć.
- **Segment zewnętrzny.** Podstawą segmentów zewnętrznych są dane pochodzące z dowolnego zewnętrznego systemu lub źródła. Kreator segmentacji znajduje rekordy aplikacji Oracle CRM On Demand pasujące do zewnętrznej listy danych i zwraca powiązane kontakty.

Ponadto kreator segmentacji umożliwia wykonywanie następujących czynności:

- Ładowanie segmentów jako odbiorców kampanii do aplikacji Oracle CRM On Demand
- Eksportowanie segmentów jako pliki CSV

Scenariusz korzystania z kreatora segmentacji

Zespół ds. marketingu planuje zorganizowanie imprezy marketingowej w Niemczech dla menedżerów wyższego szczebla z branży motoryzacyjnej. Impreza ta umożliwi menedżerom firmy asystowanie w zamykaniu dużych, aktywnych możliwości przed końcem kwartału.

Aby wygenerować segmenty zaspokajające tę potrzebę biznesową, należy nałożyć następujące filtry:

- "Nazwa typu stanowiska" osoby kontaktowej to "Prezes".
- "Lokalizacja podmiotu" to "Niemcy".
- "Branża podmiotu" to "Motoryzacja".
- "Etap sprzedaży" możliwości to "Możliwość negocjacji"
- "Przychód" jest większy niż 1 000 000 EUR.

Wynikowy segment jest listą osób kontaktowych w aplikacji Oracle CRM On Demand, które spełniają wszystkie zdefiniowane kryteria.

Oznacza to, że aby znaleźć się na liście rekord osoby kontaktowej musi (oprócz posiadania nazwy typu stanowiska "Prezes") być powiązany z rekordami podmiotu i możliwości, które spełniają kryteria dotyczące tych typów rekordu.

Pobieranie kreatora segmentacji

Kreator segmentacji zawiera pasek narzędzi "Konstruktor miejsca docelowego", które służy do tworzenia segmentów osoby kontaktowej w aplikacji Oracle CRM On Demand. Procedura pobierania kreatora segmentacji (pliku programu Excel) jest opisana poniżej.

Jak pobrać kreator segmentacji

- 1 Kliknąć na łączu "Szkolenia i asysta" znajdującym się w górnej części okna aplikacji Oracle CRM On Demand i zalogować się do serwisu My Oracle Support.
Mając konto Oracle.com, można się zalogować do serwisu My Oracle Support bez rejestracji. Nie mając konta Oracle.com, trzeba przed zalogowaniem zarejestrować się jako nowy użytkownik.
- 2 Na karcie *Asysta techniczna*, nacisnąć przycisk "Aplikacje dodatkowe".
- 3 Na stronie "Aplikacje dodatkowe" kliknąć łącze "Kreator segmentacji".
- 4 Postępować zgodnie z zamieszczonymi na stronie WWW instrukcjami pobierania pliku.
- 5 Zapisać plik do lokalnego katalogu.

Tworzenie segmentów

Tworząc segment, najpierw należy określić typ tego segmentu, a następnie skonfigurować filtry definiujące segment, wpisać nazwę segmentu i wygenerować segment z rekordów Oracle CRM On Demand.

Procedura tworzenia segmentu jest opisana poniżej.

Przed rozpoczęciem. Wprowadzane wartości filtrów muszą pasować do rekordów, które ma zawierać segment. Więcej informacji dotyczących filtrowania list w Oracle CRM On Demand jest dostępnych pod hasłem [Praca z listami](#) (na stronie 83).

UWAGA: Kreator segmentacji nie obsługuje pól list wyboru wielokrotnego.

Jak utworzyć segment

- 1 Otworzyć plik szablonu "Kreator segmentacji (Excel)".
- 2 Na pasku narzędzi "Konstruktor miejsc docelowych" kliknąć na ikonie "Zarządzanie segmentami".
- 3 Jeśli zostanie wyświetlony monit, wybrać opcje włączenia makr.
- 4 Jeśli zostanie wyświetlony monit, zalogować się przy użyciu swojego adresu e-mail i hasła Oracle CRM On Demand.
- 5 W oknie "Zarządzanie segmentami" nacisnąć przycisk "Nowy".
- 6 W oknie "Nowy segment" wybrać typ segmentu:
 - **Dynamiczny.** Ten typ umożliwia zapisywanie kryteriów segmentu i odświeżanie segmentu zgodnie z najnowszymi informacjami z Oracle CRM On Demand.
 - **Statyczny.** Ten typ umożliwia wstępne przefiltrowanie listy osób kontaktowych, a następnie dokładną selekcję, jakie kontakty ma zawierać segment.
 - **Zewnętrzny.** Ten typ umożliwia użycie zewnętrznej listy danych (zewnętrzny plik CSV) w celu pobrania listy osób kontaktowych z Oracle CRM On Demand. Ponadto umożliwia on oparcie segmentów na pliku innego autora, który można kupić lub wyodrębnić z innych wewnętrznych systemów danych.

Kreator segmentacji generuje segmenty porównując rekordy z Oracle CRM On Demand z rekordami w pliku CSV. Można określić pola, które mają być używane podczas porównywania rekordów.
- 7 W przypadku segmentów typu dynamicznego lub statycznego w oknie "Ustaw filtry segmentu" można skonfigurować filtry, które zostaną nałożone na różne typy rekordów.

UWAGA: Wartości filtra dotyczące pól liczbowych muszą być wpisywane bez separatorów tysięcy oraz z kropką (.) jako separatorem dziesiętnym. Na przykład w celu określenia kwoty tysiąca dolarów i pięćdziesięciu centów należy wpisać wartość 1000.50 w polu waluty USA.

 - a Kliknąć na karcie odpowiadającej typowi rekordu pierwszego filtra.

Gdy są nakładane filtry na dowolny typ rekordu, osoby kontaktowe powiązane z rekordami spełniającymi te kryteria są dodawane do segmentu.
 - b Wybrać wartości w polach "Pole", "Warunek" i "Wartość filtrująca", aby zdefiniować pierwszy filtr.
 - c Powtarzać kroki a i b, dopóki nie zostaną zdefiniowane wszystkie filtry tego segmentu.
 - d Nacisnąć przycisk "Zapisz segment".

8 Segment zewnętrzny należy skonfigurować w sposób następujący:

- a** W oknie "Lista zewnętrzna" określ typ rekordów, które zawiera lista zewnętrzna, i określ, czy chcesz nałożyć dodatkowe filtry osób kontaktowych.
- b** W oknie "Znajdowanie listy zewnętrznej" wybrać plik CSV.
- c** W oknie "Lista zewnętrzna" wybrać pola, których kreator segmentacji ma użyć do porównania pól pliku CSV i aplikacji Oracle CRM On Demand, a następnie zmapować pola z pliku CSV na odpowiednie pola aplikacji Oracle CRM On Demand i nacisnąć przycisk "Zapisz".

9 W oknie "Zapisz segment" wpisać nazwę segmentu, a następnie nacisnąć przycisk "Zapisz".

Kreator segmentacji wygeneruje listę osób kontaktowych z rekordów, które spełniają wszystkie skonfigurowane kryteria. Lista ta zostanie wyświetlona w nowo utworzonym arkuszu z nazwą segmentu użytą jako etykietą.

UWAGA: Gdy kreator segmentacji generuje segment, zwraca tylko te rekordy, do których dany użytkownik ma dostęp w Oracle CRM On Demand.

10 W przypadku segmentów statycznych można opcjonalnie zaznaczyć lub wyczyścić osoby kontaktowe w oknie "Członkowie listy" i kliknąć przycisk "Zapisz".

Procedura odświeżania segmentu dynamicznego jest opisana poniżej.

UWAGA: Odświeżenie segmentu dynamicznego powoduje jego zastąpienie bez możliwości przywrócenia.

Jak odświeżyć segment dynamiczny

- 1** Otworzyć plik szablonu "Kreator segmentacji (Excel)".
- 2** Na pasku narzędzi "Konstruktor miejsc docelowych" kliknąć na ikonie "Odśwież segment".
- 3** W oknie "Odświeżanie segmentów dynamicznych" zaznaczyć segment.
- 4** Nacisnąć przycisk "Odśwież".

Procedura aktualizacji segmentu statycznego lub dynamicznego jest opisana poniżej.

Jak zaktualizować segment dynamiczny lub statyczny

- 1** Otworzyć plik szablonu "Kreator segmentacji (Excel)".
- 2** Na pasku narzędzi "Konstruktor miejsc docelowych" kliknąć na ikonie "Zarządzanie segmentami".
- 3** Zaznaczyć segment dynamiczny lub statyczny, który ma zostać zaktualizowany.
- 4** Nacisnąć przycisk "Edytuj".
- 5** Wykonać jedną z następujących czynności:

- W przypadku segmentów statycznych zaznaczyć lub wyczyścić osoby kontaktowe w oknie "Wybieranie członków segmentu".
- W przypadku segmentów dynamicznych zaktualizować filtry.

6 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

Kreator segmentacji wygeneruje segment przy użyciu nowo zdefiniowanych kryteriów.

Ładowanie segmentów

Segmenty utworzone w kreatorze segmentacji można załadować do Oracle CRM On Demand. Po załadowaniu segmentu aplikacja Oracle CRM On Demand powiąże osoby kontaktowe z listy z kampanią w Oracle CRM On Demand. Osoby kontaktowe figurują w sekcji Odbiorcy na stronie "Kampania - szczegóły".

Procedura ładowania segmentu do Oracle CRM On Demand jest opisana poniżej.

Przed rozpoczęciem. W Oracle CRM On Demand musi być utworzona kampania, która ma być powiązana z segmentem.

Jak załadować segment

- 1 Otworzyć plik szablonu "Kreator segmentacji (Excel)".
- 2 Na pasku narzędzi "Konstruktor miejsc docelowych" kliknąć na ikonie "Ładuj segmenty".
- 3 W oknie "Ładuj segmenty".
 - a Zaznaczyć segmenty, które mają zostać załadowane.
 - b Zaznaczyć kampanię skierowaną do tego segmentu.
 - c Wybrać status dostawy dla ładowanych odbiorców.

Wybrana wartość będzie figurować w kolumnie "Status dostawy" w sekcji "Odbiorcy" na stronie "Kampania - szczegóły".
 - d Nacisnąć przycisk "Ładuj".

UWAGA: Do jednej kampanii można załadować łącznie 10 000 odbiorców.

Eksportowanie segmentów

Jeśli segment zostanie wyeksportowany do pliku CSV, można go później udostępnić odbiorcom zewnętrznym. Procedura eksportowania segmentów jest opisana poniżej.

Jak wyeksportować segment

- 1** Otworzyć plik szablonu "Kreator segmentacji (Excel)".
- 2** Na pasku narzędzi "Konstruktor miejsc docelowych" kliknąć na ikonie "Zarządzanie segmentami".
- 3** W oknie "Zarządzanie segmentami" zaznaczyć segment, który ma zostać wyeksportowany, i nacisnąć przycisk "Eksportuj".
- 4** Przenieść pola, które mają zostać uwzględnione w eksportowaniu, do obszaru "Wybrane pola", ułożyć je w wymaganej kolejności i nacisnąć przycisk "Eksportuj".
- 5** W oknie "Zapisz jako" nazwać plik i zapisać go w wymaganej lokalizacji.

14 Raporty

Strona startowa "Raporty" umożliwia tworzenie i wyświetlanie raportów i wykresów dotyczących danych biznesowych. Na stronie tej jest wyświetlany katalog dostępnych raportów. Strona stanowi punkt wyjścia do uruchamiania, drukowania i zapisywania raportów. Użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie raportami niestandardowymi", może ponadto z poziomu tej strony tworzyć raporty niestandardowe i udostępniać je innym pracownikom firmy.

Aby zmienić widoczność w odniesieniu do różnych rekordów i różnych rejestrów, można posłużyć się selektorem rejestrów. Więcej informacji o widoczności w odniesieniu do rekordów oraz o tym, które rekordy są dostępne dla użytkownika, można znaleźć pod hasłem [Widoczność rekordów w analizach — informacje](#) (zob. "[Widoczność rekordów w analizach — informacje podstawowe](#)" na stronie 790).

UWAGA: Zmiany w polach "Domyślny język", "Waluta" i "Kraj" na stronach "Profil osobisty" nie są uwzględniane w niektórych raportach i analizach, dopóki użytkownik nie wyloguje się i nie zaloguje ponownie. Ponadto, w zależności od ustawienia języka domyślnego firmy, niektóre pozycje raportów mogą być wyświetlane w języku innym niż domyślny język ustawiony przez użytkownika. Choć żadna zmiana dotycząca strefy czasowej użytkownika nie jest uwzględniana w raportach, podczas następnego logowania inicjalizowany jest inny zestaw wartości dotyczący zmiennych sesji, które są zależne od wartości strefy czasowej użytkownika.

Uwaga dla użytkowników korzystających po raz pierwszy z systemu: Ze względu na to, że większość raportów jest aktualizowana nocą, przez pierwszą dobę po zalogowaniu się można nie widzieć danych w raportach. Przez ten początkowy okres żadnych danych nie będą na przykład zawierać raporty efektywności sprzedaży.

Istnieją dwa typy raportów:

- **Raporty niestandardowe.** Raporty niestandardowe to raporty utworzone przez użytkownika lub jego współpracowników. Są one dostępne w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy" na stronie startowej "Raporty". Użytkownik może uzyskać dostęp do swoich wcześniej utworzonych raportów, klikając łącze "Moje analizy". Dostęp do współużytkowanych raportów utworzonych przez użytkownika i jego współpracowników możliwy jest za pomocą łącza "Współużytkowane analizy niestandardowe". Więcej informacji o dostępie do istniejących raportów niestandardowych znajduje się pod hasłem [Konfigurowanie folderów raportów](#) (na stronie 835). Aby utworzyć własny raport niestandardowy, należy kliknąć łącze "Projektowanie analiz". Więcej informacji o tworzeniu własnych raportów niestandardowych znajduje się pod hasłem [Pierwsze kroki z aplikacją Answers \(raporty niestandardowe\)](#) (na stronie 847).
- **Raporty wstępnie utworzone.** Raporty wstępnie utworzone są dostarczane wraz z aplikacją Oracle CRM On Demand. Dostępne są w sekcjach: "Szybkie listy", "Analiza planowanej sprzedaży", "Efektywność sprzedaży", "Klienci", "Usługi" i "Efektywność działań marketingowych" na stronie startowej "Raporty". Raportów wstępnie utworzonych nie można edytować ani kasować. Użytkownik może je jednak otwierać, edytować i zapisywać pod innymi nazwami. Można używać ich jako bazy dla nowych raportów niestandardowych. Więcej informacji o raportach wstępnie utworzonych znajduje się pod hasłem [Raporty wstępnie utworzone — informacje](#) (zob. "[Wstępnie sporządzone raporty - informacje](#)" na stronie 828).

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

[Widoczność rekordów w analizach — informacje](#) (zob. "[Widoczność rekordów w analizach — informacje podstawowe](#)" na stronie 790)

[Raporty wstępnie utworzone — informacje](#) (zob. "[Wstępnie sporządzone raporty - informacje](#)" na stronie 828)

[Niestandardowy kalendarz okresów obrotowych w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers — informacje podstawowe](#) (na stronie 833)

[Zarządzanie raportami](#) (na stronie 834)

[Pierwsze kroki z aplikacją Answers \(raporty niestandardowe\)](#) (na stronie 847)

[Ograniczenia w raportach — informacje podstawowe](#) (na stronie 848)

[Pulpity informacyjne](#) (na stronie 1147)

[Optymalizacja wydajności](#) (na stronie 1140)

Widoczność rekordów w analizach — informacje podstawowe

Widoczność jest określana przez kilka ustawień analiz. Są one stosowane w następującej kolejności:

- 1 Ustawienie "Dostęp do wszystkich danych w analizach" (w uprawnieniach ról)
- 2 Ustawienie "Raportowany obszar zainteresowań" w profilu użytkownika
- 3 Ustawienie "Historyczny obszar zainteresowań" w profilu użytkownika
- 4 Rejestry i selektor rejestru
- 5 Delegacja użytkownika
- 6 Ustawienie oparte na roli "Może czytać wszystkie rekordy" (w profilach firmy i użytkownika)

Administrator firmy przy użyciu tych ustawień może określać, które rekordy są wyświetlane w uruchamianych przez użytkownika raportach. Kierownik może na przykład mieć uprawnienia do wyświetlania własnych możliwości oraz możliwości podlegających mu pracowników, natomiast ustawienia przedstawiciela handlowego umożliwiają mu wyświetlanie tylko możliwości należących do niego.

Ustawienie "Dostęp do wszystkich danych w analizach"

Użytkownicy mający w konfiguracji roli uprawnienie "Dostęp do wszystkich danych w analizach" mają pełny wgląd we wszystkie dane w całej organizacji, w tym w rekordy oznaczone jako "Prywatne". To uprawnienie jest zwykle przyznawane administratorom firmy. Ma ono pierwszeństwo przed wszystkimi ustawieniami widoczności analiz.

Jeśli rola użytkownika nie daje mu uprawnień "Dostęp do wszystkich danych w analizach", to ustawienie widoczności analiz określone w profilu firmy lub użytkownika określa, które dane użytkownik może wyświetlać w raportach.

Ustawienie "Raportowany obszar zainteresowań"

To ustawienie jest zwykle stosowane w przypadku wszystkich użytkowników w organizacji, którzy nie są administratorami firmy. Jest ono dostępne w profilu firmy i w profilach użytkowników. Jeśli w profilu użytkownika ustawienie to nie zostanie zdefiniowane, obowiązuje ustawienie z profilu firmy. Dostępne są następujące wartości tego ustawienia:

- **Widoczność dla kierownika.** Umożliwia wyświetlanie własnych danych oraz wszystkich danych należących bezpośrednio do podwładnych, w tym rekordów oznaczonych jako "Prywatne".
- **Widoczność dla zespołu.** Umożliwia wyświetlanie własnych danych oraz wszystkich danych współużytkowanych w ramach zespołu ds. możliwości i zespołu ds. podmiotu z użyciem przydziału grupowego.

Historyczny obszar zainteresowań

To ustawienie jest zwykle stosowane w przypadku wszystkich użytkowników w organizacji, którzy nie są administratorami firmy. Jest ono dostępne w profilu firmy i w profilach użytkowników. Jeśli w profilu użytkownika ustawienie to nie zostanie zdefiniowane, obowiązuje ustawienie z profilu firmy.

Ustawienie to ma następujące możliwe wartości:

- **Widoczność dla kierownika.** Umożliwia wyświetlanie własnych danych oraz wszystkich danych należących bezpośrednio do podwładnych, w tym rekordów oznaczonych jako "Prywatne".
- **Widoczność dla zespołu.** Umożliwia wyświetlanie własnych danych oraz wszystkich danych współużytkowanych w ramach zespołu ds. możliwości i zespołu ds. podmiotu z użyciem przydziału grupowego.
- **Widoczność pełna.** Stanowi połączenie widoczności dla kierownika i widoczności dla zespołu i umożliwia wyświetlanie danych należących do użytkownika i jego podwładnych oraz danych przez nich współużytkowanych.

Rejestry i selektor rejestru

Jeśli wybrano ustawienie "Widoczność pełna", funkcja "Rejestr" umożliwia dalszą kontrolę nad tym, które dane są wyświetlane w raportach. Przy użyciu selektora rejestru na stronach raportów można ograniczyć te dane do konkretnego rejestru wraz z jego podrejestrami. Funkcja ta jest dostępna tylko dla użytkowników przypisanych do przynajmniej jednego rejestru i korzystających z obszaru zagadnień "Analiza" (nie "Raporty"). Jeśli użytkownik ma uprawnienie "Dostęp do wszystkich danych", wyświetlane są wszystkie dane, niezależnie od wybranego rejestru. Oparte na roli ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy" także ma pierwszeństwo przed ustawieniami rejestru w obszarze analiz.

Administrator firmy może ustawić właściwy dla każdego użytkownika domyślny rejestr dla selektora rejestru na stronach raportów. Ustawienie to jest określone w polu "Domyślny rejestr dla analiz" w profilu użytkownika.

Uwaga: Jeśli domyślny rejestr ustawiony w profilu jest rejestrem, który nie może zawierać danych lub do którego użytkownik nie ma dostępu, wyświetli się komunikat o błędzie, informujący o odmowie dostępu.

Dane powiązane z rejestrem, który jest używany do implementacji zarządzania terytorium i aktywacji procesu uzgadniania w aplikacji Oracle CRM On Demand są także wspierane w Oracle CRM On Demand Answers za pośrednictwem widoczności rejestru. Po wybraniu rejestru w selektorze rejestru aplikacja Oracle CRM On Demand Answers wyświetla jedynie aktywne rekordy podmiotów i osób kontaktowych powiązane z rejestrem. Rekordy, których powiązanie z rejestrem zostało skasowane lub zostanie uaktywnione nie są wyświetlane w raportach.

Własność rejestru

Użytkownicy oraz rejestry niestandardowe mogą posiadać własność rekordów podmiotów i osób kontaktowych. Własność rejestru stwarza możliwość symulowania terytoriów. Gdy własność rekordu należy wyłącznie do rejestru, rekord jest widoczny jedynie za pośrednictwem widoczności rejestru. W podobny sposób, gdy własność rekordu należy wyłącznie do użytkownika i rekord nie jest powiązany z żadnym rejestrem, nie jest widoczny za pośrednictwem widoczności rejestru. Do dalszego zilustrowania trybu własności rekordu może posłużyć przykład w poniższej tabeli.

Rekord podmiotu	Własność rekordu	Powiązanie z rejestrem	Opis
Czynność Wynajmów	Użytkownik (Lucy Harris)	Brak	Czynność wynajmów jest własnością Lucy Harris i nie jest powiązana z żadnym rejestrem.
Bobcat Corp.	Rejestr ("Zachód")	"Zachód"	Bobcat Corp. jest własnością rejestru "Zachód", więc "Zachód" staje się głównym rejestrem.
Coastal Company	Użytkownik (Lucy Harris)	"Zachód"	Coastal Company jest własnością Lucy Harris i jest powiązany z rejestrem "Zachód" w aplecie podrzędnym.

Wyniki

Poniższe rekordy pojawią się w trybach widoczności kierownika, zespołu i pełnym dla Lucy Harris, gdyż jest ona właścicielką tych rekordów lub je współużytkuje:

- Czynność Wynajmów
- Coastal Company

Rekord "Bobcat Corp." nie pojawi się w tych trybach, gdyż jego własność należy wyłącznie do rejestru "Zachód". Poniższe rekordy pojawią się, gdy w selektorze rejestrów wybrany zostanie rejestr "Zachód", ponieważ ich własność należy do tego rejestru lub są z nim powiązane:

- Bobcat Corp.
- Coastal Company

Rekord "Czynność wynajmów" nie pojawi się w trybie widoczności rejestru, ponieważ wyłącznym właścicielem rekordu jest Lucy Harris. Więcej informacji można znaleźć pod hasłami [O dostępie do danych, współużytkowaniu rekordów i własności rekordów](#) (zob. "[Dostęp do danych, współużytkowanie i własność rekordów - informacje](#)" na stronie 39) oraz Tryby własności rekordów - informacje.

Delegacja użytkownika

Funkcja "Pełnomocnictwo użytkownika" umożliwia dalszą kontrolę nad wyświetlaniem określonych danych w raportach. Przy użyciu selektora rejestru można wyświetlać dane dowolnego użytkownika, który dodał bieżącego użytkownika do swojej listy użytkowników delegowanych. Można wybrać nazwę tego użytkownika w selektorze rejestru, aby wyświetlić dane raportu tego użytkownika. W tym momencie użytkownik nie wyświetla już w raporcie własnych danych, lecz tylko dane wybranego użytkownika. Ustawienie "Widoczność analiz" nadal jednak obowiązuje. Jeśli na przykład Jan dodał bieżącego użytkownika do swojej listy użytkowników delegowanych, a jego ustawienie "Widoczność analiz" ma wartość "Widoczność dla kierownika", dane wyświetlane w raportach dla tych dwóch użytkowników mogą się różnić, chyba że w profilu bieżącego użytkownika również wprowadzono ustawienie "Widoczność dla kierownika".

Oparte na roli ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy"

Ten formant jest obecny w profilu firmy i w profilach użytkowników. Określa on, czy aplikacja Oracle CRM On Demand Answers uwzględnia ustawienie roli "Może czytać wszystkie rekordy" odnoszące się do obiektów. Jeśli wartość formantu jest ustawiona na "Yes" w profilu firmy lub na wartość "Yes" lub "Null" w profilu użytkownika, a któryś z obiektów ma ustawiony znacznik "Może czytać wszystkie rekordy", to użytkownik może wyświetlać w raportach wszystkie rekordy dotyczące tego obiektu. Jeśli te warunki nie są spełnione, aplikacja Oracle CRM On Demand Answers wprowadza domyślne ustawienia widoczności zdefiniowane w obszarach zagadnień raportów i analiz.

Jeśli oparte na roli ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy" jest włączone w profilu danego użytkownika, aplikacja Oracle CRM On Demand Answers pomija ustawienie widoczności typów rekordów oznaczonych jako "Może czytać wszystkie rekordy" w definicji roli. W przypadku innych typów rekordów aplikacja Oracle CRM On Demand Answers wprowadza widoczność opartą na domyślnym ustawieniu widoczności w odniesieniu do raportowanych i historycznych obszarów zagadnień. Jeśli na przykład oparte na roli ustawienie "Może czytać wszystkie rekordy" jest włączone w profilu danego użytkownika, ustawienie widoczności dla raportowanych obszarów zagadnień ma wartość "Widoczność dla kierownika", a w ustawieniu "Może czytać wszystkie rekordy" wybrane są typy rekordów "Możliwość" (a nie typy rekordów "Osoba kontaktowa"), wówczas po uruchomieniu raportu wyświetlane są wszystkie możliwości. Dotyczą one jednak tylko osób kontaktowych, których właścicielem jest bieżący użytkownik lub jego podwładni.

Firmy i administratorzy firm używający opartego na roli ustawienia "Może czytać wszystkie rekordy" w obszarze analiz muszą mieć następujące informacje:

- Oparta na roli widoczność typów rekordów ma pierwszeństwo przed widocznością rejestrów. Jeśli w selektorze rejestru wybrany zostanie rejestr z włączonym opartym na roli ustawieniem widoczności typu rekordu oraz z ustawieniem "Może czytać wszystkie rekordy" zdefiniowanym w typie rekordu dla roli bieżącego użytkownika, wyświetlane są wszystkie rekordy tego typu, nie tylko rekordy należące do tego rejestru.
- W obszarze analiz oparta na roli widoczność typów rekordów ma pierwszeństwo przed aspektami widoczności hierarchii użytkowników i delegowania użytkowników. Po wybraniu użytkownika w selektorze rejestru z włączonym opartym na roli ustawieniem widoczności typów rekordów oraz z ustawieniem "Może czytać wszystkie rekordy" zdefiniowanym w typie rekordu dla roli bieżącego użytkownika wyświetlane są wszystkie rekordy tego typu, nie tylko obiekty widoczne dla wybranego użytkownika.
- W raportach odnoszących się do przynajmniej dwóch typów rekordów widoczność rekordów jest oparta na ustawieniach typów rekordów o najściślejszych ograniczeniach widoczności. Jeśli na przykład oparta na roli widoczność typów rekordów jest włączona w przypadku typu rekordu "Osoba kontaktowa", ale wyłączona w przypadku typu rekordu "Możliwość", w raporcie odnoszącym się do obu tych typów w obszarze analiz wyświetlane są tylko możliwości, do których dany użytkownik ma dostęp, i powiązane z nimi osoby kontaktowe.

- W historycznych obszarach zainteresowań dostęp do typu rekordu "Pracownik" jest zawsze oparty na widoczności dla kierownika. Powyższe ograniczenie nie ma jednak zastosowania w przypadku obszarów zainteresowań czasu rzeczywistego. Widoczność typów rekordów opartych na rolach nie wpływa na to ograniczenie.
- Dostęp do udziałów użytkowników jest zawsze zależny od widoczności dla kierownika w historycznym obszarze zagadnień i w obszarze zagadnień czasu rzeczywistego. Oparta na roli widoczność typów rekordów nie wpływa na to zachowanie.

Bezpieczeństwo i widoczność danych w analitycznych i raportowanych obszarach zainteresowań

Dane widoczne w raportach zostały dobrane zgodnie z zabezpieczeniami i widocznością danych zdefiniowanymi dla typów rekordów i domyślnymi ustawieniami widoczności zdefiniowanymi dla analitycznych i raportowanych obszarów zainteresowań. Większość typów rekordów została zabezpieczona w każdym obszarze zainteresowań, istnieją jednak wyjątki od tej reguły, aby możliwa była obsługa potrzeb raportowych powiązanych typów rekordów, nawet jeśli nie są one bezpośrednio współużytkowane przez użytkownika ani nie są jego własnością. Na przykład typ rekordu "Podmiot" jest zabezpieczony tylko w tych obszarach zainteresowań, w których podmiot jest głównym sterującym typem rekordu, a w pozostałych obszarach nie jest zabezpieczony.

Pozostawienie typu rekordu bez zabezpieczenia w wybranym obszarze zainteresowań ma na celu umożliwienie raportowania powiązań między typami rekordów. Na przykład w obszarze "Historia namiarów" można tworzyć raporty dotyczące namiarów posiadanych lub współużytkowanych przez użytkownika i podmioty odpowiadające danemu namiarowi, nawet jeśli użytkownik nie ma ani nie współużytkuje tych powiązanych podmiotów.

Poniższa tabela przedstawia informacje dotyczące widoczności typów rekordów w analitycznych obszarach zainteresowań.

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	V	V	W
		i	i	i
		o	d	
		o	o	
		o	c	
		z	z	
		r	r	n
		o	o	
		ś	ś	
		o	o	c
		o	e	p
		o	e	
		l	l	a
		a	a	n
		a	a	a
		k	k	
		i	e	
		e	s	
		r	p	
		o	v	
		v	t	
		r	u	
		i	k	
		k	a	
Podmiot	Adres podmiotu	z	z	Z
		a	a	a
		t	t	b
		e	e	e
		z	z	z
		p	p	p
		i	i	i
		e	e	e
		c	c	c
		z	z	z
		c	c	o
		r	r	n
		e	e	e
	Historia konkurencji podmiotu	z	z	z
		a	a	a
		t	t	t
		e	e	e
		z	z	z
		p	p	p
		i	i	i
		e	e	e
		c	c	c
		z	z	z
		c	c	c
		r	r	r

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	V	V	W
		i	i	i
		o	d	
		o	o	
		o	c	
		z	z	
		r	n	
		o	o	
		ś	ś	
		o	c	
		o	e	p
		l	ł	
		a	a	n
				a
		k		
		i	e	
		r	p	
		o	v	
		r		
		i		
		k		
		a		
		e	e	e
	Podmiot i partner - historia	z	z	z
		a	a	a
		t	t	t
		e	e	e
		z	z	z
		f	f	f
		i	i	i
		e	e	e
		c	c	c
		z	z	z
		c	c	c
		r	r	r
		e	e	e
	Podmiot i podmiot powiązany - historia	z	z	z
		a	a	a
		t	t	t
		e	e	e
		z	z	z
		f	f	f
		i	i	i
		e	e	e
		c	c	c
		z	z	z

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	V	V	W
		i	i	i
		c	d	c
		c	c	c
		c	c	c
		z	z	z
		r	r	n
		c	c	o
		ś	ś	ś
		ć	ć	ć
			p	
		c	e	
		l	ł	
		a	a	n
				a
		k		
		i	e	
		e	s	
		r	p	
		c	v	
		v	t	
		r	u	
		i	k	
		a		
		c	c	c
		r	r	r
		e	e	e
	Historia osoby kontaktowej podmiotu	z	z	z
		a	a	a
		t	t	t
		e	e	e
		z	z	z
		f	f	f
		i	i	i
		e	e	e
		c	c	c
		z	z	z
		c	c	c
		r	r	r
		e	e	e
	Historia podmiotu	z	z	z
		a	a	a
		t	t	t
		e	e	e
		z	z	z
		f	f	f
		i	i	i
		e	e	e

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	V	V	W
		i	i	i
		c	d	c
		c	c	c
		c	c	c
		z	z	z
		r	r	n
		c	c	c
		ś	ś	ś
		ć	ć	ć
		c	c	p
		c	e	e
		l	ł	a
		a	a	a
		k	z	
		i	e	
		e	s	
		r	p	
		c	c	
		v	ł	
		r	u	
		i	k	
		a		
		c	c	c
		z	z	z
		c	c	c
		r	r	r
		e	e	e
	Historia zespołu podmiotu	z	z	z
		a	a	a
		t	t	t
		e	e	e
		z	z	z
		f	f	f
		i	i	i
		e	e	e
		c	c	c
		z	z	z
		c	c	c
		r	r	r
		e	e	e
		r	r	r
		a	a	a
		f	f	f
		c	c	c
		c	c	c

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	V	V	W
		i	i	i
		c	c	d
		c	c	o
		c	c	c
		z	z	z
		r	r	n
		c	c	o
		ś	ś	ś
		ć	ć	ć
		c	c	p
		e	e	e
		l	l	l
		a	a	n
		a	a	a
		k	k	k
		i	i	e
		e	e	s
		r	r	p
		c	c	c
		v	v	t
		r	r	u
		i	i	k
		a	a	a
		s	s	s
		t	t	t
		z	z	z
		v	v	v
		i	i	i
		e	e	e
		v	v	v
		i	i	i
		c	c	c
		c	c	c
		c	c	c
		c	c	c
		z	z	z
		r	r	r
		c	c	c
		ś	ś	ś
		c	c	c
		i	i	i
		c	c	c
		l	l	l
		z	z	z
		z	z	z
		e	e	e
		s	s	s

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	Wzrost	Waga	Siła	Wytrzymałość
Rekordy indywidualne	Sporty ekstremalne	180	75	10	10
		185	80	12	12
		190	85	15	15
		195	90	18	18
		200	95	20	20
		205	100	22	22
		210	105	25	25
		215	110	28	28
		220	115	30	30
		225	120	32	32
Rekordy zespołowe	Sporty zespołowe	175	70	8	8
		180	75	10	10
		185	80	12	12
		190	85	15	15
		195	90	18	18
		200	95	20	20
		205	100	22	22
		210	105	25	25
		215	110	28	28
		220	115	30	30
Rekordy historyczne	Sporty historyczne	160	60	5	5
		165	65	6	6
		170	70	7	7
		175	75	8	8
		180	80	9	9
		185	85	10	10
		190	90	11	11
		195	95	12	12
		200	100	13	13
		205	105	14	14
Rekordy przyszłości	Sporty przyszłości	150	50	3	3
		155	55	4	4
		160	60	5	5
		165	65	6	6
		170	70	7	7
		175	75	8	8
		180	80	9	9
		185	85	10	10
		190	90	11	11
		195	95	12	12
Konkurent podmiotu	Wszystkie	140	40	2	2

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	V i i o o o c z z r r o ś ć o e l a a k i e r o v r i k a	W i d o c c z n o ś ś ć p e ł n a W i e r o v r i k a
		a t e z p i e c z c o r e	a b e z p i e c z o n e
Partner podmiotu	Wszystkie	N i e z a t e z p i e c z z	N i e z a t b e z p i e c z

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	V	V	W
		i	i	i
		o	d	
		o	o	
		o	c	
		z	z	
		r	n	
		o	o	
		ś	ś	
		o	ć	
		o	p	
		o	e	
		l	ł	
		a	a	
			n	
			a	
		k		
		i	e	
		e	s	
		r	p	
		o	v	
		v	t	
		r	u	
		i	k	
		a		
		o	o	
		r	n	
		e	e	
Podmiot powiązany z podmiotem	Wszystkie	M	N	
		i	i	
		e	e	
		z	z	
		a	a	
		t	b	
		e	e	
		z	z	
		p	p	
		i	i	
		e	e	
		c	c	
		z	z	
		c	o	
		r	n	
		e	e	
Przychód z podmiotu	Wszystkie	z	N	
		a	i	
		t	e	
		e	z	
		z	a	

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	V	V	W
		i	i	i
		o	d	
		o	o	
		o	c	
		z	z	
		r	n	
		o	o	
		ś	ś	
		o	o	
		o	c	
		o	e	
		o	e	
		l	ł	
		a	a	
		a	n	
		a	a	
		k		
		i	e	
		e	s	
		r	p	
		o	v	
		v	ł	
		r	u	
		i	k	
		k	a	
		a		
		p	t	b
		i	e	e
		e	z	z
		c	p	p
		z	i	i
		c	e	e
		r	c	c
		e	z	z
		c	o	
		r	n	
		e	e	
Działanie	Wszystkie	z	z	Z
		a	a	a
		t	t	b
		e	e	e
		z	z	z
		p	p	p
		i	i	i
		e	e	e
		c	c	c
		z	z	z
		c	c	o
		r	r	n
		e	e	e

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	V i c c c z r c ś c c l a k i e r c v r i k a	W i d o c z n o ś ć p e ł n a w i e r c v r i k a
Środek trwały	Wszystkie	z a t e z p i e c z c r e n r a a p o p c c t s s a t t w a i v e i t e y	Z a b e z p o ś r e d n i a w i e r c v r i k a

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	Wzrost	Waga
		170	65
		175	70
		180	75
		185	80
		190	85
		195	90
		200	95
		205	100
		210	105
		215	110
		220	115
		225	120
		230	125
		235	130
		240	135
		245	140
		250	145
		255	150
		260	155
270	165		
275	170		
280	175		
285	180		
290	185		
295	190		
300	195		
305	200		
310	205		
315	210		
320	215		
325	220		
330	225		
335	230		
340	235		
345	240		
350	245		
355	250		
Działanie dotyczące wizyty	Wszystkie		

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	V i c c c z r c ś c c l a k i e r c v r i k a	W i d o c z n o ś ć p e ł n a z i e r c o n e
		e z p i e c z c o r e	e z p i e c z c o r e
Kampania	Wszystkie	M i e z a t e z p i e c z c o r n	N i e z a t e z p i e c z c o r n

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	V i i o o o c z z r r o ś ć o e l a a k i e r o v r i k a	W i i d o c c z n o ś ć p e ł n a a i e p o r u k a
		e e e	e e e
Osoba kontaktowa	Historia zespołu osoby kontaktowej	Z a t e z p i e c z c r e r a p p c c t s a t w a i v	Z a b e z p i e c o n a o d s a w i e

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	V i c c c z r c ś c c l a k i e r c v r i k a	W i d o c z n o ś ć p e ł n a k i e r c v r i k a
		i e v i c c c c z r c c i ś c i i z c l s a p o z e s p c ł	w i d o c z n o ś ć p e ł n a k i e r c v r i k a

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	V	V	W
		i	i	i
		o	d	
		o	o	
		o	c	
		z	z	
		r	r	n
		o	o	
		ś	ś	
		o	o	c
		o	e	p
		o	e	
		l	l	
		a	a	n
		a	a	a
		k	k	
		i	e	
		e	s	
		r	p	
		o	v	
		v	t	
		r	u	
		i	k	
		a		
		u	u	
	Inne obszary zainteresowań	z	z	z
		a	a	a
		t	t	t
		e	e	e
		z	z	z
		f	f	f
		i	i	i
		e	e	e
		c	c	c
		z	z	z
		c	c	c
		r	r	r
		e	e	e
Zainteresowania osoby kontaktowej	Wszystkie	z	z	Z
		a	a	a
		t	t	b
		e	e	e
		z	z	z
		f	f	p
		i	i	i
		e	e	e
		c	c	c
		z	z	z

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	V	V	W
		i	i	i
		o	d	
		o	o	
		o	c	
		z	z	
		r	r	n
		o	o	
		ś	ś	
		o	o	
		o	c	
		o	e	p
		o	e	
		l	ł	
		a	a	n
				a
		k		
		i	e	
		e	s	
		r	p	
		o	v	
		v	t	
		r	u	
		i		
		k		
		a		
		o	o	
		r	r	n
		e	e	e
Przychód związany z osobą kontaktową	Wszystkie	z	z	Z
		a	a	a
		t	t	b
		e	e	e
		z	z	z
		p	p	p
		i	i	i
		e	e	e
		c	c	c
		z	z	z
		c	c	o
		r	r	n
		e	e	e
Dealer	Historia dealera	z	z	Z
		a	a	a
		t	t	b
		e	e	e
		z	z	z
		p	p	p
		i	i	i
		e	e	e

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	V	V	W
		i	i	i
		c	d	
		c	c	
		c	c	
		z	z	
		r	r	n
		c	c	
		s	s	
		c	c	
		c	c	p
		c	c	e
		l	l	
		a	a	n
		a	a	a
		k		
		i	e	
		e	s	
		r	p	
		c	c	
		v	t	
		r	u	
		i	k	
		a		
		c	c	c
		z	z	z
		c	c	o
		r	r	n
		e	e	e
	Inne obszary zainteresowań	M	M	
		i	i	i
		e	e	e
		z	z	z
		a	a	a
		t	t	t
		e	e	e
		z	z	z
		f	f	f
		i	i	i
		e	e	e
		c	c	c
		z	z	z
		c	c	c
		r	r	r
		e	e	e
Pracownik	Wszystkie	z	z	Z
		a	a	a
		t	t	b

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	V i c c c z r c ś c i l a k i e r c v r i k a	W i d o c z n o ś ć p e ł n a k i e r c v r i k a
		e z p i e c z c o r e	e z p i e c z c o r e
Gospodarstwo domowe	Wszystkie	z a t e z p i e c z c o r e	Z a b e z p i e c z c o r e
Szkolenie	Wszystkie	z z	Z

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	V	V	W
		i	i	i
		o	d	o
		o	c	o
		o	c	c
		z	z	z
		r	r	n
		o	o	o
		ś	ś	ś
		o	o	c
		o	e	p
		o	e	e
		l	ł	a
		a	a	a
		k	z	a
		i	e	
		e	s	
		r	p	
		o	v	
		v	u	
		i	k	
		a		
medyczne		a	a	a
		t	t	b
		e	e	e
		z	z	z
		p	p	p
		i	i	i
		e	e	e
		c	c	c
		z	z	z
		c	c	o
		r	r	n
		e	e	e
Możliwość	Wszystkie	z	z	Z
		a	a	a
		t	t	b
		e	e	e
		z	z	z
		p	p	p
		i	i	i
		e	e	e
		c	c	c
		z	z	z
		c	c	o
		r	r	n
		e	e	e

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	V i o c z r o ś ć o l ł a k i e s p o w r u t k a	W i d o c z n o ś ć p e ł n a i e p o r u k a
Konkurent możliwości	Wszystkie	N i e z a t e z p i e c z c o r e	N i e z a t e z p i e c z c o r n e
Partner możliwości	Wszystkie	N i e z a t e z p p	N i e z a t e z p

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	V	V	W
		i	i	i
		c	c	d
		c	c	c
		c	c	c
		z	z	z
		r	r	n
		c	c	o
		s	s	s
		c	c	c
		c	c	e
		l	l	ł
		a	a	a
		k	k	a
		i	i	e
		e	e	s
		r	r	p
		c	c	v
		v	v	ł
		r	r	u
		i	i	k
		a	a	a
		i	i	i
		e	e	e
		c	c	c
		z	z	z
		c	c	o
		r	r	n
		e	e	e
Partner	Wszystkie	z	z	Z
		a	a	a
		t	t	b
		e	e	e
		z	z	z
		p	p	p
		i	i	i
		e	e	e
		c	c	c
		z	z	z
		c	c	o
		r	r	n
		e	e	e
Portfel	Wszystkie	z	z	Z
		a	a	a
		t	t	b
		e	e	e

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	V i c c c z r c s c i l a k i e r c v r i k a	W i d o c z n o s ć p e ł n a k i e r c v r i k a
		z p i e c z c r e	z p i e c z c r e
Przychód z produktu	Wszystkie	z a t e z p i e c z c r e n r a p	Z a b e z p i e c z c r n r a p

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	V i o o o z r o ś ó o l a k i e r o v r i k a	W i d o c z n o ś ć p e ł n a k i e r o v r i k a
		o p d c s c t s a t w a i v e i t e y p t u y r p e k o r r e d k u c m r o c ż u l i w r o c ś	

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	V i c c c z r c s c c l a k i e r c v r i k a	W i d o c z n o s ć p e ł n a z i e r c v r i k a
		ż l i i w v c p ś r c z i y p p a r d z k y u c w h i c d c o ć c v z n z o ś p c r i c d c l	

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	Wzrost	Waga
Rekordy życiowe	Sporty indywidualne	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
		230 cm	125 kg
		235 cm	130 kg
		240 cm	135 kg
		245 cm	140 kg
		250 cm	145 kg
		255 cm	150 kg
		260 cm	155 kg
		265 cm	160 kg
		270 cm	165 kg
		Rekordy życiowe	Sporty zespołowe
185 cm	80 kg		
190 cm	85 kg		
195 cm	90 kg		
200 cm	95 kg		
205 cm	100 kg		
210 cm	105 kg		
215 cm	110 kg		
220 cm	115 kg		
225 cm	120 kg		
230 cm	125 kg		
235 cm	130 kg		
240 cm	135 kg		
245 cm	140 kg		
250 cm	145 kg		
255 cm	150 kg		
260 cm	155 kg		
265 cm	160 kg		
270 cm	165 kg		
Rekordy życiowe	Sporty indywidualne		
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
		230 cm	125 kg
		235 cm	130 kg
		240 cm	135 kg
		245 cm	140 kg
		250 cm	145 kg
		255 cm	150 kg
		260 cm	155 kg
		265 cm	160 kg
		270 cm	165 kg
		Rekordy życiowe	Sporty zespołowe
185 cm	80 kg		
190 cm	85 kg		
195 cm	90 kg		
200 cm	95 kg		
205 cm	100 kg		
210 cm	105 kg		
215 cm	110 kg		
220 cm	115 kg		
225 cm	120 kg		
230 cm	125 kg		
235 cm	130 kg		
240 cm	135 kg		
245 cm	140 kg		
250 cm	145 kg		
255 cm	150 kg		
260 cm	155 kg		
265 cm	160 kg		
270 cm	165 kg		
Rekordy życiowe	Sporty indywidualne		
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
		230 cm	125 kg
		235 cm	130 kg
		240 cm	135 kg
		245 cm	140 kg
		250 cm	145 kg
		255 cm	150 kg
		260 cm	155 kg
		265 cm	160 kg
		270 cm	165 kg
		Rekordy życiowe	Sporty zespołowe
185 cm	80 kg		
190 cm	85 kg		
195 cm	90 kg		
200 cm	95 kg		
205 cm	100 kg		
210 cm	105 kg		
215 cm	110 kg		
220 cm	115 kg		
225 cm	120 kg		
230 cm	125 kg		
235 cm	130 kg		
240 cm	135 kg		
245 cm	140 kg		
250 cm	145 kg		
255 cm	150 kg		
260 cm	155 kg		
265 cm	160 kg		
270 cm	165 kg		
Rekordy życiowe	Sporty indywidualne		
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
		230 cm	125 kg
		235 cm	130 kg
		240 cm	135 kg
		245 cm	140 kg
		250 cm	145 kg
		255 cm	150 kg
		260 cm	155 kg
		265 cm	160 kg
		270 cm	165 kg
		Rekordy życiowe	Sporty zespołowe
185 cm	80 kg		
190 cm	85 kg		
195 cm	90 kg		
200 cm	95 kg		
205 cm	100 kg		
210 cm	105 kg		
215 cm	110 kg		
220 cm	115 kg		
225 cm	120 kg		
230 cm	125 kg		
235 cm	130 kg		
240 cm	135 kg		
245 cm	140 kg		
250 cm	145 kg		
255 cm	150 kg		
260 cm	155 kg		
265 cm	160 kg		
270 cm	165 kg		
Rekordy życiowe	Sporty indywidualne		
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
		230 cm	125 kg
		235 cm	130 kg
		240 cm	135 kg
		245 cm	140 kg
		250 cm	145 kg
		255 cm	150 kg
		260 cm	155 kg
		265 cm	160 kg
		270 cm	165 kg
		Rekordy życiowe	Sporty zespołowe
185 cm	80 kg		
190 cm	85 kg		
195 cm	90 kg		
200 cm	95 kg		
205 cm	100 kg		
210 cm	105 kg		
215 cm	110 kg		
220 cm	115 kg		
225 cm	120 kg		
230 cm	125 kg		
235 cm	130 kg		
240 cm	135 kg		
245 cm	140 kg		
250 cm	145 kg		
255 cm	150 kg		
260 cm	155 kg		
265 cm	160 kg		
270 cm	165 kg		
Rekordy życiowe	Sporty indywidualne		
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
		230 cm	125 kg
		235 cm	130 kg
		240 cm	135 kg
		245 cm	140 kg
		250 cm	145 kg
		255 cm	150 kg
		260 cm	155 kg
		265 cm	160 kg
		270 cm	165 kg
		Rekordy życiowe	Sporty zespołowe
185 cm	80 kg		
190 cm	85 kg		
195 cm	90 kg		
200 cm	95 kg		
205 cm	100 kg		
210 cm	105 kg		
215 cm	110 kg		
220 cm	115 kg		
225 cm	120 kg		
230 cm	125 kg		
235 cm	130 kg		
240 cm	135 kg		
245 cm	140 kg		
250 cm	145 kg		
255 cm	150 kg		
260 cm	155 kg		
265 cm	160 kg		
270 cm	165 kg		
Rekordy życiowe	Sporty indywidualne		
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
		230 cm	125 kg
		235 cm	130 kg
		240 cm	135 kg
		245 cm	140 kg
		250 cm	145 kg
		255 cm	150 kg
		260 cm	155 kg
		265 cm	160 kg
		270 cm	165 kg
		Rekordy życiowe	Sporty zespołowe
185 cm	80 kg		
190 cm	85 kg		
195 cm	90 kg		
200 cm	95 kg		
205 cm	100 kg		
210 cm	105 kg		
215 cm	110 kg		
220 cm	115 kg		
225 cm	120 kg		
230 cm	125 kg		
235 cm	130 kg		
240 cm	135 kg		
245 cm	140 kg		
250 cm	145 kg		
255 cm	150 kg		
260 cm	155 kg		
265 cm	160 kg		
270 cm	165 kg		
Rekordy życiowe	Sporty indywidualne		
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
		230 cm	125 kg
		235 cm	130 kg
		240 cm	135 kg
		245 cm	140 kg
		250 cm	145 kg
		255 cm	150 kg
		260 cm	155 kg
		265 cm	160 kg
		270 cm	165 kg
		Rekordy życiowe	Sporty zespołowe
185 cm	80 kg		
190 cm	85 kg		
195 cm	90 kg		
200 cm	95 kg		
205 cm	100 kg		
210 cm	105 kg		
215 cm	110 kg		
220 cm	115 kg		
225 cm	120 kg		
230 cm	125 kg		
235 cm	130 kg		
240 cm	135 kg		
245 cm	140 kg		
250 cm	145 kg		
255 cm	150 kg		
260 cm	155 kg		
265 cm	160 kg		
270 cm	165 kg		
Rekordy życiowe	Sporty indywidualne		
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
		230 cm	125 kg
		235 cm	130 kg
		240 cm	135 kg
		245 cm	140 kg
		250 cm	145 kg
		255 cm	150 kg
		260 cm	155 kg
		265 cm	160 kg
		270 cm	165 kg
		Rekordy życiowe	Sporty zespołowe
185 cm	80 kg		
190 cm	85 kg		
195 cm	90 kg		
200 cm	95 kg		
205 cm	100 kg		
210 cm	105 kg		
215 cm	110 kg		
220 cm	115 kg		
225 cm	120 kg		
230 cm	125 kg		
235 cm	130 kg		
240 cm	135 kg		
245 cm	140 kg		
250 cm	145 kg		
255 cm	150 kg		
260 cm	155 kg		
265 cm	160 kg		
270 cm	165 kg		
Rekordy życiowe	Sporty indywidualne		
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
		230 cm	125 kg
		235 cm	130 kg
		240 cm	135 kg
		245 cm	140 kg
		250 cm	145 kg
		255 cm	150 kg
		260 cm	155 kg
		265 cm	160 kg
		270 cm	165 kg
		Rekordy życiowe	Sporty zespołowe
185 cm	80 kg		
190 cm	85 kg		
195 cm	90 kg		
200 cm	95 kg		
205 cm	100 kg		
210 cm	105 kg		
215 cm	110 kg		
220 cm	115 kg		
225 cm	120 kg		
230 cm	125 kg		
235 cm	130 kg		
240 cm	135 kg		
245 cm	140 kg		
250 cm	145 kg		
255 cm	150 kg		
260 cm	155 kg		
265 cm	160 kg		
270 cm	165 kg		
Rekordy życiowe	Sporty indywidualne		
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
		230 cm	125 kg
		235 cm	130 kg
		240 cm	135 kg
		245 cm	140 kg
		250 cm	145 kg
		255 cm	150 kg
		260 cm	155 kg
		265 cm	160 kg
		270 cm	165 kg
		Rekordy życiowe	Sporty zespołowe
185 cm	80 kg		
190 cm	85 kg		
195 cm	90 kg		
200 cm	95 kg		
205 cm	100 kg		
210 cm	105 kg		
215 cm	110 kg		
220 cm	115 kg		
225 cm	120 kg		
230 cm	125 kg		
235 cm	130 kg		
240 cm	135 kg		
245 cm	140 kg		
250 cm	145 kg		
255 cm	150 kg		
260 cm	155 kg		
265 cm	160 kg		
270 cm	165 kg		
Rekordy życiowe	Sporty indywidualne		
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
		230 cm	125 kg
		235 cm	130 kg
		240 cm	135 kg
		245 cm	140 kg
		250 cm	145 kg
		255 cm	150 kg
		260 cm	155 kg
		265 cm	160 kg
		270 cm	165 kg
		Rekordy życiowe	Sporty zespołowe
185 cm	80 kg		
190 cm	85 kg		
195 cm	90 kg		
200 cm	95 kg		
205 cm	100 kg		
210 cm	105 kg		
215 cm	110 kg		
220 cm	115 kg		
225 cm	120 kg		
230 cm	125 kg		
235 cm	130 kg		
240 cm	135 kg		
245 cm	140 kg		
250 cm	145 kg		
255 cm	150 kg		
260 cm	155 kg		
265 cm	160 kg		
270 cm	165 kg		
Rekordy życiowe	Sporty indywidualne		
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
		230 cm	125 kg
		235 cm	130 kg
		240 cm	135 kg
		245 cm	140 kg
		250 cm	145 kg
		255 cm	150 kg
		260 cm	155 kg
		265 cm	160 kg
		270 cm	165 kg
		Rekordy życiowe	Sporty zespołowe
185 cm	80 kg		
190 cm	85 kg		
195 cm	90 kg		
200 cm	95 kg		
205 cm	100 kg		
210 cm	105 kg		
215 cm	110 kg		
220 cm	115 kg		
225 cm	120 kg		
230 cm	125 kg		
235 cm	130 kg		
240 cm	135 kg		
245 cm	140 kg		
250 cm	145 kg		
255 cm	150 kg		
260 cm	155 kg		
265 cm	160 kg		
270 cm	165 kg		
Rekordy życiowe	Sporty indywidualne		
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
		230 cm	125 kg
		235 cm	130 kg
		240 cm	135 kg
		245 cm	140 kg
		250 cm	145 kg
		255 cm	150 kg
		260 cm	155 kg
		265 cm	160 kg
		270 cm	165 kg
		Rekordy życiowe	Sporty zespołowe
185 cm	80 kg		
190 cm	85 kg		
195 cm	90 kg		
200 cm	95 kg		
205 cm	100 kg		
210 cm	105 kg		
215 cm	110 kg		
220 cm	115 kg		
225 cm	120 kg		
230 cm	125 kg		
235 cm	130 kg		
240 cm	135 kg		
245 cm	140 kg		
250 cm	145 kg		
255 cm	150 kg		
260 cm	155 kg		

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	VV ii cc cc cc zz rr cc śś ćć cc ll aa kz ie es rr cc vł ru ik a	WV ii dd cc cc zz nn oo śś ćć pe de ll aa kz ie es rr cc vł ru ik a
			t y p u r e k o r d u m o ż li w o ść ci pr zy ch

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	Wzrost	Waga
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg
Rekordy życiowe	Technologia	180 cm	75 kg
		185 cm	80 kg
		190 cm	85 kg
		195 cm	90 kg
		200 cm	95 kg
		205 cm	100 kg
		210 cm	105 kg
		215 cm	110 kg
		220 cm	115 kg
		225 cm	120 kg

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	V i o o o o z r r o s o o o l a k i e r o v r i k a	W i d o c z n o ś c i d l a z e s p o ł u
Norma	Wszystkie	Z a t e z	Z a b e z

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	V	V	W
		i	i	i
		c	d	
		c	c	
		c	c	
		z	z	
		r	n	
		c	c	
		s	s	
		c	c	
		c	e	
		l	l	
		a	a	
		k	k	
		i	e	
		e	s	
		r	r	
		c	c	
		v	t	
		r	r	
		i	k	
		a		
		p	p	
		i	i	
		e	e	
		c	c	
		z	z	
		c	c	
		r	n	
		e	e	
		n		
		r	a	
		a	p	
		o		
		p	d	
		c	s	
		c	t	
		s	a	
		t	w	
		a	i	
		v	e	
		i	w	
		e	i	
		d		
		v	o	
		i	c	
		c	z	
		c	n	

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	V	V	W
		i	i	i
		o	d	o
		c	c	c
		c	c	c
		z	z	z
		r	r	n
		o	o	o
		ś	ś	ś
		o	o	o
		c	c	c
		o	e	p
		o	e	e
		l	l	l
		a	a	n
		a	a	a
		k	k	k
		i	i	i
		e	e	e
		r	r	r
		o	o	o
		v	v	v
		r	r	r
		i	i	i
		k	k	k
		a	a	a
		c	c	o
		z	z	ś
		r	r	c
		c	c	i
		ś	ś	d
		c	c	l
		i	i	a
		k	k	k
		c	c	i
		l	l	e
		a	a	r
		o	o	o
		k	k	w
		i	i	n
		e	e	i
		r	r	k
		c	c	a
		v	v	v
		r	r	r
		i	i	i
		k	k	k
		a	a	a
Osoba kontaktowa powiązania	Wszystkie	M	M	N
		i	i	i
		e	e	e

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	V i o o c z r o ś ć o l a k i k a	W i d o c z r n o ś ć p e ł n a W i e s p o w r u k a
		z a t e z p i e c z c o r e	z a t e z p i e c z c o r e
Zlecenie obsługi	Wszystkie	Z a t e z p i e c z c o r n	Z a t e z p i e c z c o r n

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	V	V	W
		i	i	i
		o	d	
		o	o	
		o	c	
		z	c	
		z	z	
		r	n	
		o	o	
		ś	ś	
		ó	ó	
		o	c	
		o	p	
		o	e	
		l	ł	
		a	a	
		a	n	
		a	a	
		k		
		i	e	
		e	s	
		r	p	
		o	v	
		v	t	
		r	r	
		i	k	
		a		
		e	e	e

Poniższa tabela przedstawia informacje dotyczące widoczności typów rekordów w raportowanych obszarach zainteresowań.

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	Widoczność dla kierownika	Widoczność dla zespołu
Podmiot	Podmioty	Zabezpieczone	Zabezpieczone
	Podmioty i konkurencja	Zabezpieczone	Zabezpieczone
	Podmioty i partnerzy	Zabezpieczone	Zabezpieczone
	Podmioty i powiązane podmioty	Zabezpieczone	Zabezpieczone
	Obiekty niestandardowe 1, 2, 3 i podmioty	Zabezpieczone	Zabezpieczone
	Inne obszary zainteresowań	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Konkurent	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	Widoczność dla kierownika	Widoczność dla zespołu
podmiotu			
Partner podmiotu	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Podmiot powiązany z podmiotem	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Działanie	Działania wspólne	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla zespołu	Zabezpieczone na podstawie widoczności dla zespołu
	Inne obszary zainteresowań	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Środek trwały	Wszystkie	Zabezpieczone na podstawie podmiotu	Zabezpieczone na podstawie podmiotu
Kampania	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Osoba kontaktowa	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Obiekty niestandardowe 1-15	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Dealer	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Pracownik	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Gospodarstwo domowe	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Namiar	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Możliwość	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Konkurent możliwości	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Partner możliwości	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Przychód z produktu	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone na podstawie typu rekordu możliwości przychodów z produktu
Norma	Wszystkie	Zabezpieczone na	Zabezpieczone na

Typ rekordu	Obszar zainteresowań	Widoczność dla kierownika	Widoczność dla zespołu
		podstawie widoczności dla kierownika	podstawie widoczności dla kierownika
Osoba kontaktowa powiązania	Wszystkie	Niezabezpieczone	Niezabezpieczone
Zlecenie obsługi	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone
Pojazd	Wszystkie	Zabezpieczone	Zabezpieczone

Uwagi:

1. Widoczność typów rekordów na podstawie ról jest włączona w przypadku wszystkich typów rekordów.
2. Widoczność rejestrów w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers jest włączona w przypadku następujących typów rekordów: Podmiot, Działanie, Środek trwały (na podstawie typu Podmiot), Osoba kontaktowa, Gospodarstwo domowe, Namiar, Szkolenie medyczne, Możliwość, Przychód z produktu, Zlecenie obsługi i Obiekty niestandardowe 1-15. Widoczność rejestrów w raportowanych obszarach zainteresowań pozwala wyświetlać rekordy z bieżącego rejestru, a w analitycznych obszarach zainteresowań także rekordy zawarte w rejestrach podrzędnych.

Wstępnie sporządzone raporty - informacje

Aplikacja Oracle CRM On Demand udostępnia wiele wstępnie wbudowanych raportów. Wstępnie wbudowanych raportów nie można edytować ani kasować. Można jednak otwierać, edytować i zapisywać te raporty pod innymi nazwami. Można ich użyć jako podstawy do tworzenia nowego raportu niestandardowego. Te raporty znajdują się na stronie startowej "Raporty" i są podzielone na następujące sekcje:

- Szybkie listy
- Pipeline - analiza
- Efektywność sprzedaży
- Klienci
- Obsługa
- Efektywność marketingu
- Śledzenie użycia

Uwaga: Wstępnie sporządzone raporty pojawiają się tylko jeżeli rola użytkownika posiada uprawnienie "Dostęp do raportów analitycznych - wyświetlanie wstępnie sporządzonych analiz".

Szybkie listy

W poniższej tabeli wyszczególniono informacje na ten temat.

Nazwa raportu	Opis
Możliwości według podmiotu	Wyświetlana jest lista wszystkich możliwości według podmiotu
Możliwości według etapu sprzedaży	Wyświetlana jest lista wszystkich możliwości według etapu sprzedaży
Działania według możliwości	Tworzy i dokonuje oceny listy wszystkich działań bieżącego użytkownika według możliwości
Podmioty według przedstawiciela handlowego	Wyświetlana jest lista wszystkich podmiotów według przedstawiciela handlowego
Lista dystrybucyjna osób kontaktowych	Wyświetlana i drukowana jest lista wysyłkowa wszystkich osób kontaktowych bieżącego użytkownika według podmiotu
Lista pracowników	Wyświetlana jest pełna lista użytkowników aplikacji Oracle CRM On Demand w firmie

Pipeline - analiza

W poniższej tabeli wyszczególniono informacje na ten temat.

Nazwa raportu	Opis
Pipeline - analiza	Dokonywana jest analiza planowanej sprzedaży (pipeline) w celu identyfikacji wszystkich możliwości i wyzwań
Analiza przychodów z możliwości	Dokonywana jest analiza przychodu z możliwości
Pipeline - analiza jakości	Dokonywana jest ocena liczby transakcji i identyfikacja najważniejszych transakcji, które można szybko obsłużyć i zamknąć
Pipeline - analiza (dla zespołu)	Dokonywana jest analiza transakcji bieżącego użytkownika według zespołu
10 czołowych możliwości	Wyświetlanych jest dziesięć najlepszych transakcji i dokonywana jest ich analiza
Historyczny Pipeline - analiza	Dokonywana jest analiza historii planowanej sprzedaży (pipeline) w celu oceny bieżących wyników w porównaniu z dawnymi oczekiwaniami
Kwartalna analiza historyczna	Porównywana jest historia oczekiwanych przychodów z przychodami bieżącymi (w

Nazwa raportu	Opis
oczekiwanych przychodów	ujęciu kwartalnym)
Kwartalna analiza historyczna przychodów z możliwości	Porównywane są historyczne przychody z możliwości z przychodami bieżącymi (w ujęciu kwartalnym)
Kwartalna analiza przychodów zrealizowanych	Porównywane są przychody zrealizowane z ostatniego kwartału z bieżącymi przychodami
Możliwości a oczekiwane przychody i przychody zrealizowane	Zapewniany jest w jednym widoku wgląd w kwartalne wyniki przychodów bieżącego użytkownika
Etap sprzedaży - analiza historyczna	Dokonywana jest analiza aktywności dla planowanej sprzedaży i innych miar historii etapów sprzedaży

Efektywność sprzedaży

W poniższej tabeli wyszczególniono informacje na ten temat.

Nazwa raportu	Opis
Lista czołowych wykonawców	Wyświetlane są, analizowane i identyfikowane osoby o najlepszych wynikach w regionach, branżach itp.
Kwartalna analiza efektywności sprzedaży	Dokonywana jest analiza efektywności sprzedaży w ujęciu kwartalnym według podwładnych
Analiza efektywności sprzedaży zespołu	Dokonywana jest analiza efektywności sprzedaży według zespołu
Analiza działań zespołu	Dokonywana jest analiza działań zespołu w celu zwiększenia jego wydajności
Analiza liczby sukcesów zespołu	Dokonywana jest analiza efektywności zespołu w aspekcie liczby uzyskanych sukcesów
Analiza średniego cyklu sprzedaży dla zespołu	Dokonywana jest analiza efektywności średniego cyklu sprzedaży zespołu

Klienci

W poniższej tabeli wyszczególniono informacje na ten temat.

Nazwa raportu	Opis
Liczba podmiotów - analiza możliwości	Dokonywana jest analiza łącznej liczby podmiotów z możliwościami według różnych danych demograficznych

Nazwa raportu	Opis
Liczba podmiotów - analiza	Dokonywana jest analiza łącznej liczby podmiotów według różnych danych demograficznych
Analiza osób kontaktowych według możliwości	Dokonywana jest analiza liczby osób kontaktowych z możliwościami według różnych kryteriów
Analiza osób kontaktowych według podmiotu	Dokonywana jest analiza łącznej liczby osób kontaktowych według kryterium konta
10 czołowych klientów	Wyświetlanych jest dziesięć najlepszych podmiotów i dokonywana jest ich analiza
Analiza podmiotów	Dokonywana jest analiza podmiotów i klientów
Analiza przychodów zrealizowanych według podmiotu	Dokonywana jest analiza przychodów zrealizowanych według danych demograficznych podmiotu

Obsługa

W poniższej tabeli wyszczególniono informacje na ten temat.

Nazwa raportu	Opis
Analiza obsługi	Identyfikowane są ważne problemy serwisowe i śledzone są trendy dotyczące serwisu w obszarze bieżącego użytkownika.
Lista sprawozdawcza obsługi	Dokonywany jest przegląd ważnych zleceń obsługi. Te dane są odświeżane codziennie.
Analiza wiekowania bieżących zleceń obsługi	Dokonywana jest analiza przyrostu wieku zleceń obsługi i odbywa się zarządzanie nim.
Analiza otwartych zleceń obsługi	Dokonywana jest ocena i analiza otwartych zleceń obsługi.
Analiza liczby zleceń obsługi	Dokonywana jest ocena i analiza łącznej liczby zleceń obsługi.
Analiza obsługi (dla zespołu)	Dokonywana jest analiza zleceń obsługi według członków zespołu.

Efektywność marketingu

W poniższej tabeli wyszczególniono informacje na ten temat.

Nazwa raportu	Opis
---------------	------

Nazwa raportu	Opis
Status aktywnych kampanii	Dokonywana jest analiza miar wydajności dla aktywnych kampanii.
Wyniki zakończonych kampanii	Generowane są wykresy i porównanie określonych miar wydajności dla zakończonych kampanii.
Efektywność kampanii według nazwy kampanii	Dokonywana jest ocena wybranych miar wydajności dla zakończonych kampanii.
Efektywność kampanii według typu kampanii	Dokonywana jest ocena wybranych miar wydajności dla zakończonych kampanii według typu kampanii.
Analiza podążania za namiarami	Dokonywana jest analiza wieku namiarów, nawiązywania do namiarów i trendu statusu namiarów.
Analiza źródeł namiarów	Dokonywana jest analiza trendów ilościowych dla namiarów według źródła namiaru.
Analiza źródeł możliwości według daty zamknięcia	Prowadzone jest śledzenie trendu źródeł namiarów w odniesieniu do możliwości na podstawie daty zamknięcia możliwości.
Analiza źródeł możliwości według daty utworzenia	Prowadzone jest śledzenie trendu źródeł namiarów w odniesieniu do możliwości na podstawie daty utworzenia możliwości.
Planowane przychody	Dokonywana jest ocena przyszłych przychodów zrealizowanych. Ocena jest oparta na miarach wcześniejszej wydajności.

Śledzenie użycia

Raporty dotyczące śledzenia wykorzystania są dostępne dla użytkowników, którzy mają włączone uprawnienie "Śledzenie wykorzystania". W poniższej tabeli wyszczególniono informacje na ten temat.

Nazwa raportu	Opis
Analiza wykorzystania obiektu w aplikacji	Analiza wykorzystania typu rekordu w aplikacji użytkownika według kwartału kalendarzowego wybranego roku.
Analiza zastosowania	Analiza zastosowania aplikacji przez użytkowników na podstawie nazw logowania użytkowników.
Instalacja i konfiguracja — przegląd	Wyświetlanie podsumowania dotyczącego instalacji aplikacji oraz szczegółów konfiguracji w przypadku firmy użytkownika.
Nazwy logowania użytkowników według roli	Wyświetlanie i analiza nazw logowania użytkowników według roli oraz według roku i miesiąca kalendarzowego.

Nazwa raportu	Opis
Nazwy logowania 25 użytkowników ze szczytu listy	Wyświetlanie i analiza nazw logowania użytkowników ze szczytu listy według roku i miesiąca kalendarzowego.
10 najczęściej odwiedzanych stron	Wyświetlanie i analiza efektywności 10 najczęściej odwiedzanych stron aplikacji.
Analizy - efektywność	Wyświetlanie analizy efektywności pulpitów informacyjnych i zapytań użytkownika dotyczących raportowania i analiz.

Miary raportów

Niektóre poprzednie raporty zawierają następujące miary:

- **Średnia wielkość transakcji.** Średnia wielkość transakcji na podstawie przychodów z możliwości przeliczona na domyślną walutę użytkownika.
- **Koszt na zrealizowaną sprzedaż.** Koszt podzielony przez liczbę uzyskań.
- **Koszt na namiar.** Koszt podzielony przez liczbę namiarów.
- **ROI (zwrot z inwestycji).** Współczynnik zwrotu z nakładów jest obliczany przy użyciu łącznego przychodu z możliwości, który jest pochodną kampanii (zysk) i łącznego kosztu kampanii (koszt). Formuła to (zysk minus koszt) podzielone przez koszt.
- **Współczynnik uzyskań możliwości.** Procent uzyskanych możliwości.

Niestandardowy kalendarz okresów obrotowych w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers — informacje podstawowe

Aplikacja Oracle CRM On Demand Answers obsługuje wiele form opcji kalendarza:

- **Kwartał kalendarzowy.** Typ kalendarza podatkowego, w którym rok podatkowy może rozpocząć się w dowolnym dniu i miesiącu. Każdy 12-miesięczny rok podatkowy składa się z czterech kwartałów, a każdy z nich złożony jest z trzech miesięcy. Każdy miesiąc jest pełnym miesiącem i zaczyna się i kończy tą samą datą.
- **Model 5-4-4.** Typ kalendarza podatkowego, w którym rok podatkowy może rozpocząć się w dowolnym dniu i miesiącu. Każdy 12-miesięczny rok podatkowy składa się z czterech kwartałów, a każdy z nich złożony jest z trzech miesięcy. Pierwszy miesiąc ma długość 5 tygodni, drugi i trzeci miesiąc — długość 4 tygodni.
- **Model 4-4-5.** Typ kalendarza podatkowego, w którym rok podatkowy może rozpocząć się w dowolnym dniu i miesiącu. Każdy 12-miesięczny rok podatkowy składa się z czterech kwartałów, a każdy z nich

złożony jest z trzech miesięcy. Pierwszy i drugi miesiąc mają długość 4 tygodni, trzeci miesiąc — długość 5 tygodni.

- **Niestandardowy kalendarz podatkowy.** Typ kalendarza podatkowego z unikatowymi datami początkową i końcową dla każdego roku. Umożliwia to firmie unikatową obsługę lat liczących 53 tygodnie lub kalendarzy z tygodniem przestępnym.

Wymiar daty został już wygenerowany dla 20 lat (od 2000 do 2020 r.) dla wszystkich typów kalendarza, z wyjątkiem typu niestandardowego kalendarza podatkowego. Dlatego firmy, w przypadku których zdefiniowano typ kalendarza z kwartałem kalendarzowym 4-4-5 lub 5-4-4, mogą analizować swoje miary podatkowe dla dat mieszczących się w tym zakresie (od 2000 do 2020 r.). Analiza danych według okresu podatkowego i kalendarzowego w przypadku dostępu lub dołączenia przez wymiary dat spoza tego zakresu nie jest możliwa.

Firmy wykorzystujące niestandardowy kalendarz podatkowy mogą analizować swoje miary podatkowe w wymiarach dat wyłącznie dla lat zdefiniowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand. Na przykład w przypadku zdefiniowania kalendarza podatkowego dla lat od 2000 do 2010 można analizować miary podatkowe wyłącznie dla wybranych 11 lat. Jeśli rekord zostanie utworzony, rozpoczęty lub zakończony w dniu spoza tego zakresu, będzie widoczny w raportach aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, dopóki dostęp do niego nie będzie uzyskiwany ani nie będzie następowało dołączenie za pośrednictwem tabeli wymiarów daty.

Jeśli firma używa niestandardowego kalendarza podatkowego, należy brać pod uwagę następujące kwestie:

- Zmiana używanego przez firmę typu kalendarza podatkowego ze standardowego lub regularnego (kwartał kalendarzowy, modele 4-4-5 lub 5-4-4) na niestandardowy nie jest natychmiastowa. W celu dokonania zmiany firma musi zażądać pełnej operacji ETL (wyodrębnienie, przekształcenie i wczytanie).
- W przypadku dokonania przez firmę zmiany typu kalendarza podatkowego ze standardowego lub regularnego na niestandardowy w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers nie można analizować migawek historycznego potoku dla lat podatkowych, które nie były zdefiniowane w niestandardowym kalendarzu podatkowym. Migawek historycznych nie można dostosować do nowej definicji kalendarza.
- W razie dokonania przez firmę zmiany definicji niestandardowego kalendarza podatkowego dla istniejącego roku, zmiana ta nie jest odzwierciedlana do chwili wykonania pełnej operacji ETL.
- Przetwarzanie definicji niestandardowego kalendarza podatkowego dla nowych firm oraz definicji kalendarza nowych lat podatkowych dla istniejących firm następuje podczas nocnego odświeżania.
- Pole kodu roku podatkowego w wymiarze daty może być używane w celu dekodowania definicji roku podatkowego w przypadku firm używających standardowego lub regularnego kalendarza podatkowego. W przypadku firm używających niestandardowego kalendarza podatkowego nie można jednak zagwarantować, że ten kod będzie spójny, i dlatego nie można go w sposób niezawodny dekodować.
- Firmy, które wybiorą zastosowanie niestandardowego kalendarza podatkowego, muszą wprowadzić definicje kalendarza podatkowego od najwcześniejszego dostępnego roku i kontynuować w sposób sekwencyjny, bez luk w definicjach roku podatkowego. Można określić definicje kalendarza dla lat wcześniejszych, ale należy zażądać pełnej operacji ETL.

Zarządzanie raportami

Zarządzać raportami można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Konfigurowanie folderów raportów](#) (na stronie 835)

- [Konfigurowanie widoczności udostępnionych folderów raportów dla użytkownika](#). (zob. "[Konfigurowanie widoczności udostępnionych folderów raportów dla użytkownika](#)" na stronie 837)
- [Przeglądanie danych raportu](#) (na stronie 839)
- [Drukowanie raportów](#) (na stronie 840)
- [Uruchamianie raportów](#) (na stronie 841)
- [Pobieranie raportów](#) (na stronie 843)
- [Kasowanie raportów](#) (na stronie 844)
- [Zmienianie nazw raportów](#) (na stronie 845)
- [Kopiowanie i przenoszenie raportów](#) (na stronie 845)

Jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Zarządzanie raportami niestandardowymi", może on wykonać następujące procedury dodatkowe:

- [Pierwsze kroki z aplikacją Answers \(raporty niestandardowe\)](#) (na stronie 847)
- [Upublicznianie raportów niestandardowych](#) (na stronie 1094)

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- [Raporty](#) (na stronie 789)

Konfigurowanie folderów raportów

Istnieje możliwość skonfigurowania folderów raportów i ograniczenia możliwości wyświetlania tych folderów przez użytkowników. Po takiej operacji pewne foldery na swojej stronie startowej "Raporty" będą mogli wyświetlać tylko ci użytkownicy, którym udzielono odpowiedniego uprawnienia.

Proces konfigurowania folderów raportów składa się z następujących kroków ogólnych:

- 1 Utworzenie folderów i podfolderów (w module Oracle CRM On Demand Answers).
- 2 Przypisanie do folderów widoczności dla użytkownika (z poziomu stron administracyjnych w Oracle CRM On Demand).
Więcej informacji o konfigurowaniu widoczności dla użytkownika jest dostępnych pod hasłem [Konfigurowanie widoczności udostępnionych folderów raportów dla użytkownika](#) (na stronie 837).
- 3 Wypełnienie folderów raportami (w module Oracle CRM On Demand Answers).

Uwaga: Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie raportami niestandardowymi".

Jak utworzyć folder raportu?

- 1** W aplikacji Oracle CRM On Demand kliknąć kartę "Raporty".
- 2** Na stronie startowej "Raporty", w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy" nacisnąć przycisk "Projektowanie analiz", aby otworzyć aplikację Oracle CRM On Demand Answers.
- 3** W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers nacisnąć przycisk "Zarządzanie analizami".
- 4** W oknie "Zarządzanie analizami" wybrać jedną z następujących opcji:
 - Moje foldery. Nowy folder zostanie zapisany w katalogu folderów prywatnych.
 - Foldery współużytkowane. Nowy folder zostanie zapisany w folderze współużytkowanym w całej firmie.
- 5** Aby utworzyć folder będący podfolderem innego folderu, otworzyć folder nadrzędny.
- 6** Nacisnąć przycisk "Utwórz nowy folder".
- 7** Wprowadzić nazwę i opis folderu.

UWAGA: Należy ograniczyć długości nazw folderów do 255 znaków. Nie można skonfigurować widoczności dla udostępnionych folderów raportów o nazwach zawierających więcej niż 255 znaków.

- 8** Nacisnąć przycisk "Utwórz folder".

Utworzony folder staje się widoczny na stronie startowej "Raporty". Wszyscy użytkownicy mający dostęp do folderu "Współużytkowane analizy niestandardowe" widzą nowo utworzone foldery współużytkowane w całej firmie. W razie potrzeby widoczność folderu udostępnionego można ograniczyć przez powiązanie go z rolami. Jeśli z folderem nie zostaną powiązane żadne role użytkownika, widoczność pozostaje publiczna.

W przypadku utworzenia nowego folderu w katalogu "Moje foldery" staje się on widoczny w katalogu "Moje analizy", który jest dostępny z poziomu karty "Raporty" aplikacji Oracle CRM On Demand. Folder ten zawiera wyłącznie raporty prywatne. Inni użytkownicy ich nie widzą.

Więcej informacji jest dostępnych pod hasłem [Konfigurowanie widoczności udostępnionych folderów raportów dla użytkownika](#) (na stronie 837).

Jak zmienić nazwę folderu

- 1** W oknie "Zarządzanie analizami", w wierszu folderu, nacisnąć przycisk "Zmień nazwę".
- 2** Wprowadzić nową nazwę.
- 3** (Zalecane) Zaznaczyć opcję "Zachowaj odwołania do starej nazwy tego elementu".
- 4** Nacisnąć przycisk "Aktualizuj".

Jak usunąć folder?

- W oknie "Zarządzanie analizami", w wierszu folderu, nacisnąć przycisk "Usuń", a następnie potwierdzić tę czynność.

Jak wypełnić folder raportów raportami

- Należy wykonać jedną z następujących czynności:
 - Utworzyć raport i zapisać go w folderze.
 - Skopiować lub przenieść istniejący zapisany raport z jednego folderu do drugiego.

Więcej informacji o kopiowaniu i przenoszeniu raportów znajduje się w pod hasłem [Kopiowanie i przenoszenie raportów](#) (na stronie 845).

Konfigurowanie widoczności udostępnionych folderów raportów dla użytkownika

Domyślnie wszystkie role użytkownika mają widoczność każdego udostępnionego folderu. Ustawienie domyślne można zastąpić, tworząc ręcznie powiązania konkretnych ról z poszczególnymi folderami. Jeśli jednak jakaś rola użytkownika zostanie ręcznie powiązana z jakimś folderem, w aplikacji Oracle CRM On Demand widoczność tego folderu zostanie odwołana w przypadku pozostałych ról użytkownika (z wyjątkiem roli administratora). Należy ręcznie powiązać wszystkie role, które powinny mieć widoczność.

Jeśli rola została powiązana z folderem, który zawiera podfoldery, zostanie powiązana także ze wszystkimi tymi podfolderami. Aby to zmienić, należy przejść do odpowiedniego podfolderu i wprowadzić niezbędne zmiany.

Rola administratora ma zawsze widoczność wszystkich folderów. W związku z tym nie można jej ręcznie powiązać z folderem ani jej z niego usunąć. Każda rola niestandardowa utworzona przez kopiowanie roli administratora dziedziczy tę samą widoczność wszystkich folderów przez cały czas niezależnie od tego, czy została ręcznie powiązana z folderami czy jej powiązanie z nimi zostało zerwane.

Przed rozpoczęciem. Aby można było wykonać tę procedurę, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie zawartością".

Jak skonfigurować widoczność udostępnionych folderów raportów dla użytkownika.

- 1 Kliknąć na łączy "Administracja" dostępnym w górnym prawym rogu każdej strony w Oracle CRM On Demand (nie w Oracle CRM On Demand Answers).
- 2 Na stronie startowej "Administrowanie", w sekcji "Zarządzanie zawartością" kliknąć na łączy "Zarządzanie zawartością".
- 3 Na stronie "Zarządzanie zawartością", w sekcji "Foldery raportów" kliknąć na łączy "Współużytkowane analizy niestandardowe".

Na stronie "Lista folderów" zostaną wyświetlone wszystkie podfoldery folderu nadrzędnego "Współużytkowane analizy niestandardowe".

UWAGA: Wszyscy użytkownicy posiadają widoczność folderu głównego "Współużytkowane analizy niestandardowe".

- 4 Wybrać folder w następujący sposób:
 - Aby skonfigurować widoczność folderu najwyższego poziomu, kliknąć nazwę folderu.
 - Aby skonfigurować widoczność podfolderu, kliknąć łącze "Podfoldery" folderu nadrzędnego w celu przejścia do odpowiedniego folderu, a następnie kliknąć jego nazwę.
- 5 Aby udostępnić określonym rolaom widoczność folderu:
 - a Na stronie "Szczegóły folderu" nacisnąć przycisk "Dodaj rolę".
 - b Klikać na ikonie "Wyszukaj" obok poszczególnych pól, aby powiązać folder z rolami użytkownika.
 - c Nacisnąć przycisk "Zapisz".
- 6 Aby usunąć rolę, której wcześniej udostępniono widoczność folderu:
 - a Na stronie "Szczegóły folderu" w menu poziomym rekordu danej roli nacisnąć przycisk "Usuń".
 - b Potwierdzić decyzję o usunięciu roli z folderu.
- 7 Aby pozbawić rolę użytkownika widoczności folderu raportu, nacisnąć przycisk "Usuń".
- 8 Nacisnąć przycisk "Zapisz".

WSKAZÓWKA: Jeśli został ustawiony wgląd do podfolderu, można kliknąć nazwę folderu w polu "Folder nadrzędny", aby wrócić do strony "Szczegóły folderu" folderu nadrzędnego.

Udostępnianie raportów prywatnych

Ustawienia widoczności folderu raportów prywatnych "Moje analizy" użytkownika obowiązują tylko w trakcie danej sesji aplikacji Oracle CRM On Demand tego użytkownika. Folder "Moje analizy" zawiera raporty utworzone przez użytkownika, a następnie zapisywane jako prywatne. Użytkownicy z uprawnieniem "Zarządzanie raportami niestandardowymi" mogą udostępniać raporty prywatne innym użytkownikom, zapisując je w folderze współużytkowanym w całej firmie.

Jak udostępnić raport prywatny

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand kliknąć kartę "Raporty".
- 2 Na stronie startowej "Raporty", w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy" nacisnąć przycisk "Projektowanie analiz", aby otworzyć aplikację Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers nacisnąć przycisk "Otwórz analizę".
- 4 W oknie dialogowym "Otwórz analizę" przejść do analizy, zaznaczyć ją i nacisnąć przycisk "OK".
- 5 Na stronie "Tworzenie i wyświetlanie analiz" nacisnąć przycisk "Zapisz".

- 6 W oknie dialogowym "Zapisywanie analizy" wybrać folder docelowy (jak "Folder współużytkowany w całej firmie") w folderze "Foldery współużytkowane" i kliknąć przycisk OK.

Udostępnianie i ukrywanie wstępnie utworzonych raportów

Raporty wstępnie utworzone są udostępniane wszystkim użytkownikom w firmie.

Uprawnienie "Dostęp do raportów analitycznych - wyświetlanie wstępnie sporządzonych analiz" decyduje o tym, czy wstępnie utworzone analizy są widoczne dla użytkowników mających określone role, czy nie. Jeśli pewna rola użytkownika zawiera uprawnienie "Dostęp do raportów analitycznych - wyświetlanie wstępnie sporządzonych analiz", na karcie "Raporty" tego użytkownika będą wyświetlane wszystkie udostępnione wstępnie utworzone analizy. Jeśli rola użytkownika nie zawiera tego uprawnienia, wszystkie wstępnie utworzone analizy będą ukryte.

Aby ukryć niektóre udostępnione wstępnie utworzone raporty, zezwalając na wyświetlanie innych, należy odznaczyć uprawnienie "Dostęp do raportów analitycznych - wyświetlanie wstępnie sporządzonych analiz". Wszystkie udostępnione wstępnie utworzone raporty zostaną wtedy ukryte. Następnie, aby udostępnić niektóre wstępnie utworzone raporty, należy przejść do Oracle CRM On Demand Answers, otworzyć odpowiedni raport i zapisać go w folderze udostępnionym w folderze "Folder współużytkowany w całej firmie". Widoczność folderu udostępnionego można dowolnie skonfigurować.

UWAGA: Uprawnienie "Dostęp do raportów analitycznych - wyświetlanie wstępnie sporządzonych analiz" decyduje o tym, czy użytkownik posiada dostęp do wstępnie sporządzonych raportów. Jeżeli uprawnienie nie jest włączone, raporty nie są wyświetlane, niezależnie od miejsca, z którego użytkownik próbuje uzyskać do nich dostęp (na przykład karty "Raporty", strony startowej, pulpitu informacyjnego, apletu internetowego lub karty internetowej), i może zostać wyświetlony komunikat o błędzie.

Przeglądanie danych raportu

Dane raportu są wyświetlane na listach, w tabelach i na wykresach. W przypadku wielu raportów można wybierać różne kategorie w celu pokazania tych samych danych z innej perspektywy. Można na przykład najpierw wyświetlić podmioty pogrupowane według regionów, a następnie zmienić perspektywę i pogrupować je według branż.

W przypadku list i tabel wartości Null są przedstawiane w postaci pustego pola, z wyjątkiem następujących przypadków:

- W polach "ID podmiotu", "ID osoby kontaktowej" itd. są one przedstawiane jako liczby ujemne.
- W polach nazw typów rekordów, np. "Nazwa podmiotu", "Nazwisko osoby kontaktowej", "Nazwa obiektu niestandardowego 1" itd. wartości te są wyświetlane jako *Nieokreślone*.

W przypadku wykresów można również drażyć w dół każdy segment w celu wyświetlenia rekordów składających się na dany segment.

Aby można było porównywać liczby względne i bezwzględne, w wielu raportach z wykresami jest również wyświetlana tabela pomocniczych miar danych.

Jak zmienić perspektywę raportu?

- Z listy rozwijanej wybrać inną kategorię w celu pokazania tych samych danych z innej perspektywy.

Jak wyświetlić rekordy składające się na segment wykresu

- Kliknąć na segmencie wykresu kołowego lub słupkowego.
Zostanie wyświetlona lista możliwości, podmiotów lub zleceń SR wchodzących w skład tego segmentu.

Drukowanie raportów

Raport można wydrukować ze strony startowej "Raporty" lub z aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, o ile rola użytkownika zawiera uprawnienie "Zarządzanie raportami niestandardowymi".

WSKAZÓWKA: Stosując orientację poziomą, optymalizuje się wygląd raportu.

Jak wydrukować raport ze strony startowej "Raporty"?

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand kliknąć kartę "Raporty".
- 2 Na stronie startowej "Raporty" kliknąć łącze do raportu, który ma być wydrukowany.
 - Aby wydrukować wstępnie utworzony raport, kliknąć łącze do raportu na stronie startowej "Raporty".
 - Aby wydrukować raport niestandardowy, przejść do folderu "Moje analizy" lub "Analizy współużytkowane" i kliknąć łącze do raportu niestandardowego.
- 3 Przejść do dołu strony raportu, nacisnąć przycisk "Do druku" i w zależności od żądanego formatu wybrać opcję HTML lub PDF.
W osobnym oknie zostanie wyświetlony raport.
- 4 W oknie raportu z menu przeglądarki wybrać polecenie "Plik", a następnie "Drukuj".
- 5 W oknie drukowania wskazać żądane ustawienia, a następnie wydrukować raport.
- 6 Zamknąć okno raportu.

Jak wydrukować raport z aplikacji Oracle CRM On Demand Answers?

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand kliknąć kartę "Raporty".
- 2 Na stronie startowej "Raporty", w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy" nacisnąć przycisk "Projektowanie analiz", aby otworzyć aplikację Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 Na stronie aplikacji Oracle CRM On Demand Answers nacisnąć przycisk "Otwórz analizę".

- 4 W oknie dialogowym "Otwórz analizę" odszukać i wybrać analizę do wydrukowania, a następnie nacisnąć przycisk "OK".
- 5 Na stronie "Tworzenie i wyświetlanie analiz", na pasku tytułu nacisnąć przycisk "Podgląd analizy".
- 6 Przejść do dołu strony raportu, nacisnąć przycisk "Do druku" i wybrać opcję HTML lub PDF.
W osobnym oknie zostanie wyświetlony raport.
- 7 W oknie raportu z menu przeglądarki wybrać polecenie "Plik", a następnie "Drukuj".
- 8 W oknie drukowania wskazać żądane ustawienia, a następnie wydrukować raport.
- 9 Zamknąć okno raportu.

Uruchamianie raportów

Chociaż raporty można przeglądać na różnych stronach w aplikacji, strona startowa "Raporty" stanowi pojedynczy punkt dostępu do wszystkich raportów wstępnie sporządzonych i publicznych raportów niestandardowych.

Jak uruchomić raport

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand kliknąć kartę "Raporty".

Na stronie startowej "Raporty" raporty są podzielone na następujące kategorie:

Kategoria	Opis
Niestandardowe raporty i analizy	Wszystkie raporty niestandardowe są tworzone przez użytkowników w danej firmie. Raporty udostępnione niektórym lub wszystkim pracownikom należą do podkategorii "Współużytkowane analizy niestandardowe", a raporty prywatne — do podkategorii "Moje analizy". Tylko użytkownicy, których role zawierają uprawnienie "Zarządzanie raportami niestandardowymi", mogą tworzyć raporty niestandardowe za pomocą łącza "Projektowanie analiz".
Szybkie listy	Raporty w postaci list standardowych, a nie interaktywnych czy graficznych analiz.
Analiza planowanej sprzedaży	Raporty pomagające ocenić efektywność sprzedaży i zespołów w firmie.
Efektywność sprzedaży	Raporty pomagające ocenić przeszłe i bieżące trendy oraz efektywność sprzedaży osiągniętą przez firmę.
Klienci	Raporty pomagające ocenić jakość oraz dane demograficzne podmiotów i osób kontaktowych.

Kategoria	Opis
Serwis	Raporty pomagające ocenić efektywność organizacji serwisowej.
Komunikacja	Raporty pomagające ocenić statystykę wykorzystania Oracle Contact On Demand według grup roboczych i projektów. Kategoria "Komunikacja" pojawia się, jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie do wyświetlania tego pulpitu informacyjnego.
Efektywność marketingu	Raporty pomagające ocenić efektywność prowadzonych kampanii oraz działań związanych z zarządzaniem namiarami.

- 2 Na stronie startowej "Raporty" należy kliknąć na łączy do wbudowanego raportu lub, po przejściu do odpowiedniego folderu, na łączy do raportu niestandardowego, który ma zostać uruchomiony.

Informacje o raporcie zostaną wyświetlone na stronie "Raporty".

- 3 Zależnie od określonego raportu, na stronie "Raporty" można wykonać następujące czynności:

- Aby pokazać dane z innej perspektywy, wybrać żądane opcje z list rozwijanych.
- Aby wyświetlić na wykresie dokładne sumy dla segmentu, umieścić wskaźnik na danym segmencie.
- Aby wyświetlić rekordy należące do segmentu, kliknąć na danym segmencie. Pojawi się lista rekordów z określonymi danymi.
- Aby przeprowadzić filtrowanie na poziomie sprawozdawczości, wybrać odpowiednią opcję z listy rozwijanej "Poziom sprawozdawczości":

Poziom sprawozdawczości	Opis
(Wszystkie możliwości)	Raport jest uruchamiany na podstawie danych należących do dowolnego użytkownika, którego sesja jest widoczna w Oracle CRM On Demand Answers.
0	Raport jest uruchamiany na podstawie danych należących tylko do użytkownika sesji.
1	Raport jest uruchamiany na podstawie danych należących do użytkowników znajdujących się 1 poziom niżej w hierarchii organizacyjnej niż użytkownik sesji i na wszystkich poziomach powyżej wybranego poziomu.
2	Raport jest uruchamiany na podstawie danych należących do użytkowników znajdujących się 2 poziomy niżej w hierarchii organizacyjnej niż użytkownik sesji i na wszystkich poziomach powyżej wybranego poziomu.

- Aby pobrać raport, należy przejść na koniec strony raportu, nacisnąć przycisk "Pobierz", wybrać żądaną opcję i postępować zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi na ekranie.
- Aby odświeżyć raport przy użyciu bieżących danych w czasie rzeczywistym (dostępnych dla większości, ale nie dla wszystkich raportów), nacisnąć przycisk "Odśwież" u dołu strony.
- Aby wydrukować raport, kliknąć na łączy "Do druku" u dołu strony.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Raporty](#) (na stronie 789)
- [Przeglądanie danych raportu](#) (na stronie 839)

Pobieranie raportów

Raport można pobrać ze strony startowej "Raporty" lub — jeśli rola użytkownika zawiera uprawnienie "Zarządzanie raportami niestandardowymi" — z aplikacji Oracle CRM On Demand Answers.

Jak pobrać raport ze strony startowej "Raporty"

- 1 Kliknąć na karcie "Raporty".
- 2 Na stronie startowej "Raporty" kliknąć łącze do raportu, który ma zostać pobrany.
- 3 Przewinąć stronę raportu w dół, kliknąć łącze "Pobierz" i wybrać z listy rozwijanej jedną z następujących opcji:
 - Pobierz do programu Microsoft Excel (Excel 2002 lub wersja nowsza)
 - Pobierz do programu Excel 2000

UWAGA: Pobieranie wykresów do programu Excel 2000 nie jest obsługiwane; można pobierać tylko dane.

 - Pobierz dane (.csv)
 - Pobierz dane (.txt)
 - Pobierz stronę WWW (MHTML)
- 4 Postępować zgodnie z wyświetlanymi instrukcjami pobierania raportu.
- 5 Naciśnąć przycisk "Powrót do strony startowej Raporty", aby powrócić do strony startowej "Raporty".

Jak pobrać raport z aplikacji Oracle CRM On Demand Answers

- 1 Kliknąć na karcie "Raporty".
- 2 Na stronie startowej "Raporty" naciśnąć przycisk "Projektowanie analiz" w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy".

Na osobnej stronie, niezależnej od innych stron Oracle CRM On Demand, zostaje otwarta aplikacja Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 W sekcji "Otwieranie istniejącej analizy" naciśnąć przycisk "Otwórz analizę".

- 4 W oknie dialogowym "Otwórz analizę" odszukać i wybrać analizę do pobrania, po czym nacisnąć przycisk OK.
- 5 Na stronie "Tworzenie i wyświetlanie analiz", na pasku tytułu nacisnąć przycisk "Podgląd analizy".
- 6 Przewinąć raport w dół, kliknąć łącze "Pobierz" i wybrać jedną z następujących opcji:
 - Pobierz do programu Microsoft Excel (Excel 2002 lub wersja nowsza)
 - Pobierz do programu Excel 2000
 - Pobierz dane (.csv)
 - Pobierz dane (.txt)
 - Pobierz stronę WWW (MHTML)
- 7 Postępować zgodnie z wyświetlanymi instrukcjami pobierania raportu.
- 8 Nacisnąć przycisk "Zamknij okno" (w prawym górnym rogu raportu), aby powrócić do strony Oracle CRM On Demand Answers.
- 9 Na stronie Oracle CRM On Demand Answers nacisnąć przycisk "Zamknij okno", aby powrócić do strony startowej "Raporty".

Importowanie pobranego raportu

Aby zaimportować pobrany raport, należy w programie Excel wybrać z menu "Plik" polecenie "Otwórz". Jeśli dane pojawiają się w jednej kolumnie, należy ją zaznaczyć, a następnie wybrać z menu "Dane" polecenie "Kolumny jako tekst". W przypadku niektórych wersji programu Excel można kliknąć dwukrotnie na ikonie pobranego pliku (wyświetlanego np. w Eksploratorze Windows) w celu jego zaimportowania. Więcej informacji o zgodności z używaną wersją programu Excel można uzyskać w swoim dziale IT.

Kasowanie raportów

Można kasować raporty utworzone przez siebie. Nie można kasować raportów utworzonych przez innych użytkowników.

Jak skasować utworzony przez siebie raport

- 1 Kliknąć na karcie "Raporty".
- 2 Na stronie startowej "Raporty" nacisnąć przycisk "Projektowanie analiz" w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy".
- 3 W sekcji "Zarządzanie analizami" na stronie aplikacji Oracle CRM On Demand Answers nacisnąć przycisk "Zarządzanie analizami".
- 4 W oknie "Zarządzanie analizami" wybrać folder zawierający raport.

- 5 W wierszu raportu nacisnąć przycisk "Kasuj", po czym potwierdzić decyzję, naciskając przycisk "Tak".
- 6 Kliknąć na łączy "Pierwsze kroki", znajdującym się na górze strony, aby wrócić na stronę "Pierwsze kroki z aplikacją Answers".

Zmienianie nazw raportów

Można zmieniać wyłącznie nazwy raportów utworzonych przez siebie. Nie można natomiast zmieniać nazw raportów utworzonych przez innych użytkowników.

Jak zmienić nazwę utworzonego przez siebie raportu

- 1 Kliknąć na karcie "Raporty".
- 2 Na stronie startowej "Raporty" nacisnąć przycisk "Projektowanie analiz" w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy".
- 3 W sekcji "Zarządzanie analizami" na stronie aplikacji Oracle CRM On Demand Answers nacisnąć przycisk "Zarządzanie analizami".
- 4 W oknie "Zarządzanie analizami" wybrać folder zawierający raport, którego nazwa ma zostać zmieniona.
- 5 W wierszu raportu nacisnąć przycisk "Zmień nazwę".
- 6 Zaktualizować zawartość pola "Nazwa".
- 7 Jeśli trzeba, zaktualizować zawartość pola "Opis" (do 2000 znaków).
Jeśli raport jest publiczny, to teksty z pól "Nazwa" i "Opis" są wyświetlane na stronie startowej "Raporty" pracownika dokładnie w takiej postaci, w jakiej zostały wprowadzone.
- 8 Nacisnąć przycisk "Aktualizuj".
- 9 Kliknąć na łączy "Pierwsze kroki", znajdującym się na górze strony, aby wrócić na stronę "Pierwsze kroki z aplikacją Answers".

Kopiowanie i przenoszenie raportów

Raport można skopiować z jednego folderu do drugiego na dwa sposoby:

- Otwierając raport na stronie "Tworzenie i wyświetlanie analiz" w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, a następnie zapisując raport w innym folderze.
UWAGA: Metody tej należy używać w przypadku kopiowania raportu z folderu "Mój folder" do folderu współużytkowanego.
- Używając funkcji "Kopiuj/Przenieś" w oknie "Zarządzanie analizami" aplikacji Oracle CRM On Demand Answers.

UWAGA: Metody tej nie należy używać w przypadku kopiowania raportu z folderu "Mój folder" do folderu współużytkowanego.

Funkcji "Kopiuj/Przenieś" w oknie "Zarządzanie analizami" aplikacji Oracle CRM On Demand Answers można użyć w celu przeniesienia raportu z jednego folderu do drugiego.

Poniższa procedura opisuje, w jaki sposób należy kopiować raport z folderu "Mój folder" do folderu współużytkowanego.

Jak skopiować raport z folderu "Mój folder" do folderu współużytkowanego?

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand kliknąć kartę "Raporty".
- 2 Na stronie startowej "Raporty", w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy" nacisnąć przycisk "Projektowanie analiz", aby otworzyć aplikację Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers nacisnąć przycisk "Otwórz analizę".
- 4 W oknie dialogowym "Otwieranie analizy" przejść do raportu, który ma być współużytkowany, zaznaczyć go i nacisnąć przycisk "OK".
- 5 Na stronie "Tworzenie i wyświetlanie analiz" nacisnąć przycisk "Zapisz".
- 6 W oknie dialogowym "Zapisywanie analizy" przejść do folderu, do którego raport ma być skopiowany lub przeniesiony.
- 7 Nacisnąć przycisk "OK".

Poniższa procedura zawiera opis sposobu kopiowania i przenoszenia raportu z jednego folderu do drugiego.

Jak skopiować lub przenieść raport z jednego folderu do drugiego za pomocą okna "Zarządzanie analizami"?

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand kliknąć kartę "Raporty".
- 2 Na stronie startowej "Raporty", w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy" nacisnąć przycisk "Projektowanie analiz", aby otworzyć aplikację Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers nacisnąć przycisk "Zarządzanie analizami".
- 4 W oknie "Zarządzanie analizami", w wierszu folderów nacisnąć przycisk "Kopiuj/Przenieś".
- 5 W katalogu raportów wybrać folder, do którego raport ma być skopiowany lub przeniesiony.
- 6 Nacisnąć przycisk "Kopiuj" lub "Przenieś".

Pierwsze kroki z aplikacją Answers (raporty niestandardowe)

UWAGA: Aby można było tworzyć raporty niestandardowe, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie raportami niestandardowymi" lub "Zarządzanie raportami osobistymi".

Na stronie "Pierwsze kroki z aplikacją Answers" znajdują się łącza do następujących działań:

- **Otwieranie istniejącej analizy.** Należy kliknąć na tym łączu, aby otworzyć istniejącą analizę zapisaną w folderze prywatnym użytkownika lub w folderze współużytkowanym. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Zarządzanie raportami](#) (na stronie 834).
- **Zarządzanie analizami.** Należy kliknąć na tym łączu, aby skasować istniejącą analizę lub zmienić jej nazwę. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Zarządzanie raportami](#) (na stronie 834).
- **Tworzenie nowej analizy.** Ta sekcja zawiera łącza do obszarów zainteresowań, na których oparty jest raport niestandardowy.

Tworzenie nowej analizy (raport niestandardowy)

W sekcji "Tworzenie nowej analizy" znajdują się dwie listy obszarów zainteresowań, których można użyć w raporcie: analitycznych i raportowanych obszarów zainteresowań. W większości raportów używane są dane z jednego obszaru zainteresowań. Można utworzyć raport wykorzystujący dane z dwóch obszarów zainteresowań, jest to jednak zadanie zaawansowane.

Każdy obszar zainteresowań zawiera pola danych (zorganizowane w wymiary) oraz ich powiązane miary.

W analitycznych obszarach zainteresowań są używane dane skompilowane w nocy. Te obszary zainteresowań obejmują ogólnie dane historyczne lub dotyczące trendu bądź zawierają bardziej skomplikowane obliczenia niż znajdujące się w obszarach zainteresowań "Raporty". W raportach tworzonych na podstawie analitycznych obszarów zainteresowań na dole strony jest wyświetlana data i godzina ostatniej aktualizacji. Jeśli użytkownik loguje się po raz pierwszy, w ciągu pierwszego 24-godzinnego okresu analizy historyczne nie przedstawiają danych.

Raportowane obszary zainteresowań zawierają analizy w czasie rzeczywistym. Dane w tych raportach mogą ulegać zmianie podczas dnia pracy. Raporty tworzone na podstawie raportowanych obszarów zainteresowań mają przycisk "Odśwież", który umożliwia ich aktualizację w czasie rzeczywistym. Więcej informacji o obszarach zainteresowań znajduje się pod hasłem [Obszary zainteresowań w raportach — informacje podstawowe](#) (na stronie 852).

Przed rozpoczęciem. Należy wykonać następujące czynności:

- Upewnić się, czy dane, które mają być uwzględniane, nie są już dostępne we wbudowanym raporcie.
- Zapoznać się z ograniczeniami dotyczącymi raportów i raportowanych typów rekordów. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Ograniczenia w raportach — informacje podstawowe](#) (zob. "Ograniczenia w raportach — informacje podstawowe" na stronie 848).
- Przeglądać informacje na temat raportów niestandardowych. Po dodaniu nowych pól można użyć tych niestandardowych pól w raporcie. Po zmianie wyświetlanych nazw pól w raportach są używane nowe wyświetlane nazwy. Jednak po zmianie nazw typów rekordów, takich jak "Podmioty", nowe nazwy nie są odzwierciedlane w raportach.

UWAGA: Jeśli została wybrana opcja dodawania nowych wartości do list wyboru przy importowaniu danych, to nowe wartości na listach wyboru mogą nie być widoczne w raportach przez 24 godziny. Dlatego w tym okresie używanie nowych wartości z list wyboru jako filtrów może być niemożliwe.

Aby utworzyć raport niestandardowy, należy kliknąć na jednym z obszarów zainteresowań, analitycznym lub raportowanym. Aplikacja Oracle CRM On Demand Answers przeprowadza następnie użytkownika przez proces konfiguracji raportu niestandardowego i wykonania analizy dynamicznej. Ten proces składa się z następujących etapów ogólnych:

1 Krok 1: Definiowanie kryteriów (zob. "Krok 1. Definiowanie kryteriów" na stronie 1005)

Konfigurowanie kolumn i filtrów. Dodawanie filtrów decydujących o uwzględnianych danych (opcjonalne, lecz zalecane). Filtry ograniczają ilość wyświetlanych danych, zmniejszając rozmiar zbioru danych, oraz pozwalają uniknąć ewentualnych problemów z wydajnością.

2 Krok 2: Tworzenie układów (na stronie 1036)

Dodawanie wykresów lub tabel (opcjonalne) w celu zamieszczenia graficznych lub alternatywnych reprezentacji danych.

3 Krok 3: Definiowanie filtrów monitorujących (opcjonalne) (na stronie 1089)

Dodawanie filtrów monitorujących dzięki czemu użytkownicy mogą podczas uruchamiania raportu określać wartości filtrujące.

4 Krok 4: Przeglądanie raportów (zob. "Krok 4. Przeglądanie raportów" na stronie 1094)

Wyświetlanie wyników raportu przed jego zapisaniem.

Jak zacząć tworzyć raport niestandardowy

1 Kliknąć na karcie "Raporty" na górze strony.

2 Na stronie startowej "Raporty", w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy", kliknąć na łączu "Projektowanie analiz".

Na osobnej stronie, niezależnej od innych stron Oracle CRM On Demand, zostaje otwarta aplikacja Oracle CRM On Demand Answers.

3 Kliknąć na analitycznym lub raportowanym obszarze zainteresowań.

Ograniczenia w raportach — informacje podstawowe

W poniższych sekcjach są wymienione ograniczenia dotyczące raportów.

Raporty dotyczące obiektów niestandardowych

Aplikacja Oracle CRM On Demand Answers oferuje wszechstronną obsługę tworzenia raportów na temat obiektów niestandardowych. Raporty mogą dotyczyć obiektów niestandardowych 1, 2 i 3 oraz ich powiązań "wiele do wielu" z podmiotami, osobami kontaktowymi, możliwościami i zleceniami obsługi. Do tworzenia

raportów służą dedykowane obszary zagadnień. Obszar zagadnień "Zaawansowane obiekty niestandardowe" służy do tworzenia raportów na temat powiązań między obiektami niestandardowymi 4-15 i innymi wbudowanymi obiektami, w tym obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3. Tworzenie raportów na temat obiektów niestandardowych jest obecnie obsługiwane tylko w obszarach zagadnień czasu rzeczywistego, natomiast w obszarach zagadnień historycznych nie jest możliwe.

Ograniczenia dotyczące tekstu opisu

Pole "Tekst opisu" ogranicza ilość tekstu, który może zostać wprowadzony do raportu:

- Jeśli w zestawie znaków używane są znaki jednobajtowe, wyświetlanych jest pierwszych 2000 znaków (jeśli ich sumaryczna wielkość nie przekracza 4000 bajtów).
- Jeśli w zestawie znaków używane są znaki wielobajtowe, wyświetlanych jest pierwszych 1000 znaków (jeśli ich sumaryczna wielkość przekracza 2000 bajtów).

Maksymalna liczba wierszy

Maksymalna liczba rekordów, które można wyświetlić, wynosi:

- **Widok tabeli.** W przypadku tego widoku maksymalna liczba rekordów, które mogą być wyświetlane, wynosi 10 000. Liczba ta ma także zastosowanie do liczby wierszy, które można pobrać. Jednak w przypadku pobierania plików CSV lub tekstowych maksymalna liczba wierszy obsługiwanych przez tabelę wynosi 65 000.
- **Widok tabeli przestawnej.** W przypadku tego widoku maksymalna liczba rekordów, które mogą być wyświetlane, wynosi 20 000, a maksymalna liczba wypełnionych komórek (liczba wierszy pomnożona przez liczbę kolumn) to 200 000. Ograniczenie to nie dotyczy kolumn wykluczonych lub ukrytych.
- **Listy rozwijane.** Maksymalna liczba wartości, które mogą być wyświetlane na liście rozwijanej, to 1000. Liczba ta dotyczy list rozwijanych w warunkach filtrów, w raportach i w komunikatach pulpitu informacyjnych.

Limit czasu na wykonanie zapytania

Aplikacja Oracle CRM On Demand Answers zapewnia optymalną wydajność zapytań i raportów, jednocześnie równoważąc wydajność aplikacji Oracle CRM On Demand. Aby zminimalizować negatywne skutki długo wykonujących się i niekontrolowanych zapytań na ogólną wydajność aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, zarówno w przypadku raportów w czasie rzeczywistym, jak i raportów historycznych włączony został limit czasu. Zapytania przekraczające limit czasu powodują wyświetlenie komunikatu o błędzie limitu czasu. Aby uzyskać informacje dot. określonych limitów czasu mających zastosowanie w konkretnej instancji aplikacji Oracle CRM On Demand, należy skontaktować się z działem opieki nad klientem. We wszystkich instancjach maksymalny czas trwania zapytania nie może przekraczać 10 minut w przypadku raportowanych (w czasie rzeczywistym) obszarów zainteresowań oraz 180 minut w przypadku analitycznych (historycznych) obszarów zainteresowań. Więcej informacji na temat optymalizacji czasu wykonywania zapytań można znaleźć pod hasłami [Wydajność raportów - informacje](#) (na stronie 1138) oraz [Optymalizacja wydajności](#) (na stronie 1140).

Listy wielokrotnego wyboru

Wartości na listach wielokrotnego wyboru (MSP) nie są obsługiwane w obszarach zagadnień raportów czasu rzeczywistego. Są natomiast obsługiwane w następujących historycznych obszarach zagadnień:

- Podmiot
- Działanie
- Osoba kontaktowa
- Dealer
- Namiar
- Możliwość
- Zlecenie obsługi

Monit dotyczący filtra kolumny w analizach łączonych

Monity dotyczące filtrów kolumny umożliwiają ogólne filtrowanie kolumny w ramach zlecenia. Nie są jednak dostępne w zleceniach analizy łączonej.

Widoczność rejestru

Po wybraniu rejestru w selektorze rejestru w historycznym obszarze zagadnień wyświetlane są rekordy zawarte w rejestrze i w jego podrejestrach. Nie jest możliwe wykluczenie rekordów zawartych w podrejestrach w historycznych obszarach zagadnień. W raportowanych obszarach zagadnień czasu rzeczywistego wyświetlane są zaś tylko rekordy powiązane z bieżącym rejestrem, a nie rekordy powiązane z podrejestrami.

Kursy wymiany

Jeśli w firmie istnieje więcej niż jedna aktywna waluta, administrator firmy musi skonfigurować kursy wymiany dla każdej z nich. Zmiany dokonane w kursach wymiany wyświetlane są w raportach po wykonywanym każdej nocy odświeżeniu danych analitycznych. Kurs wymiany jest określany co miesiąc i obowiązuje we wszystkich transakcjach w obrębie tego miesiąca.

W niektórych typach rekordów występuje wiele pól dat. Tylko jedno pole daty jest używane w celu określenia kursu wymiany w danym miesiącu. Na potrzeby konwersji walut środków trwałych używany jest miesiąc określony w polu "Data zakupu". W przypadku możliwości używana jest data zamknięcia możliwości najbliższa dacie obowiązywania kursu wymiany.

Ustawienia lokalizacji

W przypadku zmiany języka domyślnego elementy związane z raportami są wyświetlane w nowo wybranym języku. Dane w raportach lub w panelach informacyjnych zależą jednak od domyślnego języka firmy, bez względu na język wybrany przez użytkownika.

Obsługa dat

Aplikacja Oracle CRM On Demand Answers obsługuje analizę dat miar w zakresie 20 lat (od 2000 do 2020 r.) w przypadku firm używających modeli kwartalnych lub standardowych modeli kalendarza okresów obrotowych. W firmach używających niestandardowego kalendarza okresów obrotowych aplikacja Oracle CRM On Demand Answers może obsługiwać analizę dat miar tylko w odniesieniu do lat zdefiniowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand. Rekordy utworzone poza tym okresem można wyświetlać, ale bez przeprowadzania analizy wymiaru daty.

Wymiary daty w analitycznych (historycznych) obszarach zainteresowań mają inne ustawienia niż w raportowanych obszarach zainteresowań (czasu rzeczywistego). W przypadku analitycznych obszarów zainteresowań występuje tylko jeden wymiar daty (standardowa lub kanoniczna) i możliwe jest występowanie jednego lub wielu zestawów miar wykorzystujących różne daty, w związku z czym miary te można raportować według każdej daty z żadanego zakresu. W przypadku raportowanych obszarów zainteresowań występuje jeden lub wiele wymiarów daty (podział na role) i tylko jeden zestaw miar, dzięki czemu można analizować te miary z użyciem różnych wymiarów dat.

Na przykład analityczny obszar zainteresowań "Możliwości — historia" ma jeden wymiar daty ("Data zamknięcia") i dwa zestawy miar. Domyślny zestaw miar, "Miary możliwości", jest oparty na dacie zamknięcia. Obok niego występuje drugi zestaw miar, "Miary możliwości według daty otwarcia", który umożliwia analizę możliwości według daty otwarcia. Natomiast obszar zainteresowań "Raportowanie możliwości" zawiera dwa wymiary daty: "Data otwarcia" i "Data zamknięcia" i jeden zestaw miar ("Miary możliwości"). Zaletą wymiaru daty w analitycznych obszarach zainteresowań jest możliwość analizowania różnych powiązanych pomiarów dla całego danego okresu z użyciem dowolnej daty z żadanego zakresu w jednym raporcie.

Poniższa tabela przedstawia różnice ustawień wymiarów daty między analitycznymi i raportowanymi obszarami zainteresowań.

Właściwość	Analityczne obszary zainteresowań	Raportowane obszary zainteresowań
Wymiary daty	Jeden	Jeden lub wiele
Zestawy miar	Jeden lub wiele	Jeden

Obsługa czasu

Daty i godziny zawarte w raportach są wyświetlane zgodnie ze strefą czasową firmy, w związku z czym dane są spójne dla każdej osoby korzystającej z raportu. Możliwe jest wyświetlanie dat i godzin w strefie czasowej użytkownika (wyłącznie w przypadku raportowanych obszarów zainteresowań), jeżeli administrator włączył pole "Raportowane obszary zainteresowań - strefa czasowa użytkownika" i jeżeli to pole jest zaznaczone w profilu użytkownika. Zmiana tego ustawienia wpływa jedynie na raporty wyświetlane przez użytkownika i nie ma wpływu na raporty wyświetlane przez innych użytkowników. Podczas współużytkowania raportów informacje dot. daty i godziny widoczne dla użytkownika mogą się różnić od informacji widocznych dla innych użytkowników.

Normy użytkowników

Raporty dotyczące norm użytkowników można tworzyć w następujących obszarach zagadnień: "Działania", "Historia działania", "Możliwości", "Historia możliwości", "Produkty możliwości" i "Produkt możliwości - historia". Tworząc raporty na temat norm użytkowników, należy zapoznać się z następującymi informacjami:

- Normy użytkowników są powiązane z definicjami kalendarza okresów obrotowych. Jeżeli kalendarz okresów obrotowych korzysta z 12 okresów obrotowych i zaczyna się zawsze od 1 lipca, ma to zastosowanie także do norm użytkowników. W raportach rok normy użytkownika jest określany przez końcowy okres roku obrotowego. Przykład: Jeżeli rok obrotowy kończy się 30 czerwca 2011, norma użytkownika na rok 2011 trwa od 1 lipca 2010 do 30 czerwca 2011.
- Jeśli firma zmienia definicję kalendarza okresów obrotowych, konieczne jest skasowanie i odtworzenie norm użytkowników, jeśli kwartalne i roczne sumy wartości norm użytkowników mają odpowiadać

normom użytkowników w aplikacjach Oracle Contact On Demand i Oracle CRM On Demand Answers. Powiązanie normy użytkownika z rokiem obrotowym w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers nadal będzie jednak oparte na roku, w którym przypada koniec ostatniego okresu roku obrotowego.

- Normy użytkowników są definiowane w odniesieniu do nazwy normy, daty (miesiąc lub wyższy poziom) i użytkownika. Nie są natomiast definiowane na poziomie możliwości. W przypadku próby utworzenia raportu na temat miar norm i miar możliwości zawierającego pole wymiaru możliwości mogą wystąpić błędy ODBC. Błędy ODBC mogą również wystąpić, gdy raport na temat normy użytkownika jest tworzony na poziomie obiektu wymiaru na poziomie niższym niż poziom zdefiniowany lub poziom dostępny. Przykład: normy użytkowników są definiowane na poziomie miesiąca. W przypadku próby tworzenia raportu na poziomie daty może wystąpić błąd ODBC.
- Miary norm użytkowników są zawsze generowane przy użyciu widoczności dla kierownika, niezależnie od widoczności dla użytkownika. Z tego powodu użytkownicy, których poziom widoczności jest ustawiony na wartość "Zespół" i którzy nie są administratorami firmy, nie mogą tworzyć raportów na temat norm użytkowników ani miar możliwości.
- Błędy ODBC mogą wystąpić w przypadku tworzenia raportów na temat miar norm użytkowników przy wykorzystaniu niezgodnego wymiaru. Przykład: miary norm użytkowników nie są definiowane w wymiarze możliwości w obszarze zagadnień historii możliwości i dlatego mogą wystąpić błędy ODBC w przypadku próby utworzenia raportu na temat norm użytkowników i miar możliwości z użyciem pól wymiaru możliwości.
- Jeśli dla danego roku zostanie zdefiniowana więcej niż jedna norma, wartości norm użytkowników wyświetlane w raportach są agregacją wszystkich typów norm w danym roku. Aby w raporcie wyświetlane były tylko wartości norm użytkowników należące do wybranego typu, należy użyć funkcji filtrowania według miary. Jeśli na przykład dwoma typami udziałów w roku obrotowym 2009 są "Norma usługi" i "Norma licencji", a w raportach dotyczących przychodu z możliwości wyświetlany ma być tylko typ "Norma usługi", w kolumnie wartości normy użytkownika należy użyć następującego wzoru miary filtra:

```
FILTER("Quota Metric"."QUOTA VALUE" USING (Quota."QUOTA NAME" = 'Norma usługi'))
```

Obszary zainteresowań w raportach — informacje podstawowe

Strona "Pierwsze kroki z aplikacją Answers" zawiera dwie kategorie obszarów zainteresowań: "Analizy" i "Raporty". Obszary zainteresowań z kategorii "Analizy" (obszary analityczne) umożliwiają generowanie raportów o charakterze historycznym i pokazujących analizy trendów na podstawie danych odświeżanych co noc. Obszary zainteresowań z kategorii "Raporty" (obszary raportowania) umożliwiają analizowanie danych z ostatniej chwili oraz zawierają informacje aktualizowane w czasie rzeczywistym.

Obszary zainteresowań reprezentują informacje istotne dla danego obszaru działalności lub potrzeby określonej grupy czytelników w zakresie raportów i analiz. Nazwy obszarów zainteresowań odpowiadają typowi informacji, które zawierają, jak obiekty wymiarowe (typy rekordów) i miary stanu faktycznego, a które użytkownicy biznesowi chcą analizować. Informacje te są podzielone i umieszczone w różnych folderach zgodnie z nazwami obszarów zainteresowań.

Analityczne obszary zainteresowań

Poniższe łącza umożliwiają uzyskanie szczegółowych informacji o każdym obszarze zainteresowań, w tym o celach biznesowych, ich typach relacji ("jeden do jednego", "jeden do wielu", "wiele do wielu" itd.) oraz listy dostępnych wymiarów i miar:

- [Adresy podmiotu](#) (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Adresy podmiotów"" na stronie 859)
- [Podmiot i konkurent - historia](#) (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Podmiot i konkurent - historia"" na stronie 860)
- [Podmiot i partner - historia](#) (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Podmiot i partner - historia"" na stronie 863)
- [Podmiot i podmiot powiązany - historia](#) (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Podmiot i powiązany podmiot - historia"" na stronie 866)
- [Historia osoby kontaktowej podmiotu](#) (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Osoba kontaktowa związana z podmiotem - historia"" na stronie 868)
- [Historia podmiotu](#) (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Podmiot - historia"" na stronie 869)
- [Historia zespołu podmiotu](#) (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Zespół ds. podmiotu - historia"" na stronie 871)
- [Historia działania](#) (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Działanie - historia"" na stronie 872)
- [Historia środka trwałego](#) (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Zasób - historia"" na stronie 874)
- [Historia działań dot. wizyty](#) (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Działanie dotyczące wizyty - historia"" na stronie 876)
- [Historia kampanii](#) (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Kampania - historia"" na stronie 877)
- [Historia odpowiedzi dot. kampanii](#) (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Odpowiedź na kampanię - historia"" na stronie 879)
- [Adresy osób kontaktowych](#) (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Adresy osób kontaktowych"" na stronie 881)
- [Historia osoby kontaktowej](#) (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Osoba kontaktowa - historia"" na stronie 881)
- [Historia zainteresowań osoby kontaktowej](#) (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Osoba kontaktowa - historia zainteresowań"" na stronie 883)
- [Historia przychodu z osoby kontaktowej](#) (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Osoba kontaktowa - historia przychodów"" na stronie 884)
- [Historia zespołu osoby kontaktowej](#) (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Zespół ds. osoby kontaktowej - historia"" na stronie 885)
- [Rejestracja transakcji - historia](#) (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Rejestracja transakcji - historia"" na stronie 886) (tylko aplikacja Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Przychód z zarejestrowanych transakcji dla produktu — historia](#) (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Przychód z zarejestrowanych transakcji dla produktu — historia"" na stronie 888) (tylko aplikacja Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Dealer - historia](#) (zob. "Analityczny obszar zainteresowań "Historia dealera"" na stronie 890) (tylko aplikacja Oracle CRM On Demand Automotive Edition)

- [Gospodarstwo domowe - historia](#) (zob. "[Analityczny obszar zainteresowań "Gospodarstwo domowe - historia"](#)" na stronie 891) (tylko aplikacja Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Historia namiaru](#) (zob. "[Analityczny obszar zainteresowań "Namiar - historia"](#)" na stronie 893)
- [Zlecenie MDF - historia](#) (zob. "[Analityczny obszar zainteresowań "Zlecenie MDF - historia"](#)" na stronie 895) (tylko aplikacja Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Zdarzenie szkolenia medycznego - historia](#) (zob. "[Analityczny obszar zainteresowań "Zdarzenia szkolenia medycznego - historia"](#)" na stronie 897) (tylko aplikacja Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [Możliwość i konkurent - historia](#) (zob. "[Analityczny obszar zainteresowań "Możliwość i konkurent - historia"](#)" na stronie 899)
- [Możliwość i partner - historia](#) (zob. "[Analityczny obszar zainteresowań "Możliwość i partner - historia"](#)" na stronie 901)
- [Historia możliwości](#) (zob. "[Analityczny obszar zainteresowań "Historia możliwości"](#)" na stronie 903)
- [Przychód z produktu związanego z możliwością — historia](#) (zob. "[Analityczny obszar zainteresowań "Przychód z produktu związanego z możliwością — historia"](#)" na stronie 905)
- [Partner - historia](#) (zob. "[Analityczny obszar zainteresowań "Partner - historia"](#)" na stronie 907) (tylko aplikacja Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Pipeline - historia](#) (zob. "[Analityczny obszar zainteresowań "Pipeline - historia"](#)" na stronie 908)
- [Portfel - historia](#) (zob. "[Analityczny obszar zainteresowań "Historia portfela"](#)" na stronie 910) (tylko aplikacja Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Historia produktu](#) (zob. "[Analityczny obszar zainteresowań "Historia produktu"](#)" na stronie 912)
- [Historia etapów sprzedaży](#) (zob. "[Analityczny obszar zainteresowań "Etap sprzedaży - historia"](#)" na stronie 913)
- [Historia zlecenia obsługi](#) (zob. "[Analityczny obszar zainteresowań "Zlecenie obsługi - historia"](#)" na stronie 914)
- [Produkt ze specjalną kalkulacją ceny — historia](#) (zob. "[Analityczny obszar zainteresowań "Produkt ze specjalną kalkulacją cen — historia"](#)" na stronie 916)
- [Śledzenie użycia - analiza](#) (zob. "[Analityczny obszar zainteresowań "Analiza śledzenia wykorzystania"](#)" na stronie 918)

Raportowane obszary zainteresowań

Poniższe łączy umożliwiają uzyskanie szczegółowych informacji o każdym obszarze zainteresowań, w tym o celach biznesowych, ich typach relacji ("jeden do jednego", "jeden do wielu", "wiele do wielu" itd.) oraz listy dostępnych wymiarów i miar:

- [Przychody podmiotu](#) (zob. "[Raportowany obszar zainteresowań "Przychody podmiotu"](#)" na stronie 924)
- [Podmioty](#) (zob. "[Raportowany obszar zainteresowań "Podmioty"](#)" na stronie 926)
- [Podmioty i konkurencja](#) (zob. "[Raportowany obszar zainteresowań "Podmioty i konkurenci"](#)" na stronie 928)
- [Podmioty i partnerzy](#) (zob. "[Raportowany obszar zainteresowań "Podmioty i partnerzy"](#)" na stronie 931)

- [Podmioty i powiązane podmioty](#) (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Podmioty i powiązane podmioty"" na stronie 933)
- [Działania](#) (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Działania"." na stronie 936)
- [Zaawansowane obiekty niestandardowe](#) (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Zaawansowane obiekty niestandardowe"" na stronie 938)
- [Oceny](#) (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Oceny"" na stronie 950)
- [Środki trwałe](#) (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Środki trwałe"" na stronie 954)
- [Planowanie biznesowe](#) (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Planowanie biznesowe"" na stronie 955)
- [Kampanie](#) (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Kampanie"" na stronie 958)
- [Powiązania osoby kontaktowej](#) (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Powiązania osoby kontaktowej"" na stronie 959)
- [Osoby kontaktowe](#) (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Osoby kontaktowe"" na stronie 961)
- [Obiekt niestandardowy 1 i podmioty](#) (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe i podmioty"" na stronie 962)
- [Obiekt niestandardowy 1 i osoby kontaktowe](#) (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe i osoby kontaktowe"" na stronie 964)
- [Obiekt niestandardowy 1 i możliwości](#) (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Niestandardowe obiekty i możliwości"" na stronie 966)
- [Obiekt niestandardowy 1 i zlecenia obsługi](#) (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe i zlecenia obsługi"" na stronie 968)
- [Obiekt niestandardowy \(1\)](#) (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe"" na stronie 970)
- [Obiekt niestandardowy 2 i podmioty](#) (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe i podmioty"" na stronie 962)
- [Obiekt niestandardowy 2 i osoby kontaktowe](#) (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe i osoby kontaktowe"" na stronie 964)
- [Obiekt niestandardowy 2 i możliwości](#) (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Niestandardowe obiekty i możliwości"" na stronie 966)
- [Obiekt niestandardowy 2 i zlecenia obsługi](#) (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe i zlecenia obsługi"" na stronie 968)
- [Obiekt niestandardowy \(2\)](#) (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe"" na stronie 970)
- [Obiekt niestandardowy 3 i podmioty](#) (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe i podmioty"" na stronie 962)
- [Obiekt niestandardowy 3 i osoby kontaktowe](#) (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe i osoby kontaktowe"" na stronie 964)
- [Obiekt niestandardowy 3 i możliwości](#) (zob. "Raportowany obszar zainteresowań "Niestandardowe obiekty i możliwości"" na stronie 966)

- [Obiekt niestandardowy 3 i zlecenia obsługi](#) (zob. "[Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe i zlecenia obsługi"](#)" na stronie 968)
- [Obiekt niestandardowy \(3\)](#) (zob. "[Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe"](#)" na stronie 970)
- [Prognozy](#) (zob. "[Raportowany obszar zainteresowań "Prognozy"](#)" na stronie 972)
- [Gospodarstwa domowe](#) (zob. "[Raportowany obszar zainteresowań "Gospodarstwa domowe"](#)" na stronie 977) (tylko aplikacja Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Namiary](#) (zob. "[Raportowany obszar zainteresowań "Namiary"](#)" na stronie 980)
- [Obszar zainteresowań "Możliwości"](#) (zob. "[Raportowany obszar zainteresowań "Możliwości"](#)" na stronie 982)
- [Możliwości i konkurencja](#) (zob. "[Raportowany obszar zainteresowań "Możliwości i konkurencji"](#)" na stronie 985)
- [Możliwości i partnerzy](#) (zob. "[Raportowany obszar zainteresowań "Możliwości i partnerzy"](#)" na stronie 987)
- [Możliwość-produkty](#) (zob. "[Raportowany obszar zainteresowań "Przychody z produktów możliwości"](#)" na stronie 989)
- [Zespół ds. możliwości](#) (zob. "[Raportowany obszar zainteresowań "Zespół ds. możliwości"](#)" na stronie 991)
- [Partnerzy](#) (zob. "[Raportowany obszar zainteresowań "Partnerzy"](#)" na stronie 992) (tylko aplikacja Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Dostarczanie spersonalizowanej zawartości](#) (zob. "[Raportowany obszar zainteresowań "Dostarczanie spersonalizowanej zawartości"](#)" na stronie 993) (tylko aplikacja Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [Zlecenia obsługi](#) (zob. "[Raportowany obszar zainteresowań "Zlecenia obsługi"](#)" na stronie 997)
- [Działania wspólne](#) (zob. "[Raportowany obszar zainteresowań "Wspólne działania"](#)" na stronie 999)
- [Pojazdy](#) (zob. "[Raportowany obszar zainteresowań "Pojazdy"](#)" na stronie 1000)

Pięć typów obszarów zainteresowań wykorzystywanych przez Oracle CRM On Demand jest opisanych w poniższej tabeli.

Typ obszaru zainteresowań	Opis
Prosty	Ten obszar zainteresowań składa się z jednej tabeli faktów zawierającej wszystkie pomiary sterującego typu rekordu. Raport zawsze zawiera zrozumiały wynik. Inaczej mówiąc, niezależnie od tego, jaka kombinacja atrybutów i pomiarów zostanie wybrana do raportowania, raport zawsze zwraca wynik, który odzwierciedla dane zawarte w Oracle CRM On Demand Proste obszary zainteresowań dobrze nadają się do raportowania jednego zestawu pomiarów. Umożliwiają one drążenie w dół do szczegółów zawartych w danych transakcyjnych.
Wielofaktowy	Ten obszar zainteresowań składa się z dwóch lub więcej tabel faktów reprezentujących różne poziomy wymiarowe. Tabele faktów łączą się poprzez wspólne wymiary. Wielofaktowy obszar zainteresowań umożliwia wykonywanie analiz faktów łączonych.

Typ obszaru zainteresowań	Opis
	<p>Nie każdy wymiar jest w relacji ze wszystkimi tabelami faktów. Na przykład tabela pomiaru normy jest w relacji tylko z wymiarami Właściciel, Norma i Data. W terminologii modelowania wymiarowego wymiary te są też nazywane wymiarami dopasowanymi. Jeśli w przypadku wielofaktowego obszaru zainteresowań zostaną wybrane atrybuty z wymiaru i pomiar z faktu, między którymi nie będzie żadnej relacji, raport nie będzie działać poprawnie. Czasami pole pomiaru jest puste lub w raporcie jest wyświetlany błąd.</p> <p>Wielofaktowe obszary zainteresowań dobrze nadają się do raportowania wielu związanych ze sobą zestawów pomiarów.</p>
Podsumowanie	<p>Ten obszar zainteresowań składa się ze zbiorczej tabeli faktów. Umożliwia wykonanie analizy zbiorczej miar przy użyciu kluczowego wymiaru. Jest nazywany <i>podsumowaniem</i>, ponieważ oferuje podsumowanie danego wymiaru lub typu rekordu w analizach aplikacji Oracle CRM On Demand, na przykład typu rekordu "Podmiot". Z tego obszaru zainteresowań można uzyskać wszystkie miary związane z funkcją CRM, takie jak przychód ze sprzedaży, zlecenie obsługi, działanie i miary namiarów.</p> <p>Obszary zainteresowań "Podsumowanie" są przydatne do uzyskania podsumowań miar przy użyciu kluczowego wymiaru, ale bez analizowania tych miar przy użyciu innych wymiarów.</p>
Wiele do wielu	<p>Ten typ obszaru zainteresowań reprezentuje relacje "wiele do wielu" i "jeden do wielu" między dwoma typami rekordów. Zawiera on tabelę faktów, ale może być też obszarem zainteresowań pozbawionym faktów.</p> <p>Z tego obszaru zainteresowań można także tworzyć raporty dotyczące relacji "jeden do wielu" między obiektem niestandardowym 1 a podmiotem. Jeśli wymagane jest tworzenie raportów na temat relacji "wiele do jednego" między podmiotem a obiektem niestandardowym 1, nie należy używać tego obszaru zainteresowań. Obszar zainteresowań "Obiekt niestandardowy 1", który jest obszarem zainteresowań o prostej konstrukcji, umożliwia tworzenie raportów na temat wszystkich relacji "wiele do jednego" między wszystkimi standardowymi typami rekordów a obiektem niestandardowym 1.</p> <p>Obszary zainteresowań "Wiele do wielu" są jedynymi, przy użyciu których można tworzyć raporty na temat relacji "wiele do wielu" i "jeden do wielu" między typami rekordów.</p>
Sfederowany	<p>Ten obszar zainteresowań łączy wszystkie foldery wymiarów i miar w jednym obszarze zainteresowań. Umożliwia to tworzenie raportów o wszystkich typach rekordów i związanych z nimi typach rekordów, w związku z czym ten typ obszaru zainteresowań nie zawiera żadnego konkretnego sterującego typu rekordu. Raporty mogą dotyczyć zarówno relacji "jeden do wielu", jak i "wiele do jednego" między nowymi niestandardowymi obiektami (niestandardowy obiekt 4-niestandardowy obiekt 12) i innymi typami rekordów, ale nie relacji "wiele do wielu".</p> <p>Obszar zainteresowań "Zaawansowane obiekty niestandardowe" jest</p>

Typ obszaru zainteresowań	Opis
	jedynym, który należy do tego typu obszaru zainteresowań. Jest także jedynym, który umożliwia tworzenie raportów o relacjach między obiektami niestandardowymi 4-15 a innymi obiektami standardowymi, w tym obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3. Korzystając z tego obszaru zainteresowań, można tworzyć raporty o wszystkich typach relacji z wyjątkiem relacji "wiele do wielu".

Pierwsze cztery z wymienionych typów obszarów zainteresowań ("Proste", "Wielofaktowe", "Podsumowanie" i "Wiele do wielu") są standardowymi obszarami zainteresowań. Piąty typ obszaru zainteresowań jest sfederowanym obszarem zainteresowań przeznaczonym do nowych niestandardowych obiektów.

Standardowe obszary zainteresowań

Standardowe obszary zainteresowań są przeznaczone do tworzenia raportów na temat relacji między standardowymi typami rekordów oraz obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3. Między standardowymi typami rekordów i obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3 mogą występować następujące relacje:

- Jeden do wielu
- Wiele do jednego
- Wiele do wielu

Aplikacja Oracle CRM On Demand zawiera specjalne obszary zainteresowań, które umożliwiają tworzenie raportów o relacjach "wiele do jednego" między standardowymi typami rekordów a innymi typami rekordów. Na przykład obszar zainteresowań "Możliwości" umożliwia tworzenie raportów o relacji typu rekordu możliwości z innymi typami rekordów. Specjalne obszary zainteresowań umożliwiają także tworzenie raportów o relacji "wiele do wielu" między dwoma typami rekordów. Na przykład obszar zainteresowań historii możliwości i partnera umożliwia tworzenie raportów o relacji "wiele do wielu" między typami rekordów możliwości i partnera.

Sfederowany obszar zainteresowań

Zjednoczone obszary zainteresowań umożliwiają tworzenie raportów o obiektach niestandardowych 4-15 wraz z innymi obiektami standardowymi, w tym obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3. Obszar zainteresowań "Zaawansowane obiekty niestandardowe" jest jedynym obszarem zainteresowań tego typu zawartym w tej wersji, który jednoczy raporty o obiektach niestandardowych i obiektach z nimi powiązanych w jednym obszarze zainteresowań.

Podejście to oferuje szerszy zakres funkcji pod względem typów rekordów i powiązanych z nimi typów rekordów. Zasada jednego sterującego typu rekordu przestaje obowiązywać. Brak sterującego typu rekordu oznacza, że do raportu zawsze należy dodawać domyślną miarę. Ponieważ w zjednoczonym obszarze zainteresowań nie występuje jeden obiekt sterujący, raport musi zawsze zawierać miarę, aby można było wybrać ścieżkę relacji między obiektami. Obszary zainteresowań, które nie są zjednoczone, tego nie wymagają, ponieważ relacja jest wstępnie zdefiniowana w repozytorium przy użyciu jawnej miary faktycznej.

Obszar zainteresowań "Zaawansowane obiekty niestandardowe" umożliwia dostęp do wszystkich powiązanych miar typów rekordów. Korzystając z tego obszaru zainteresowań, można utworzyć raport zbiorczy o wszystkich powiązanych miarach, w tym wszystkich typach rekordów w Oracle CRM On Demand.

Korzystając z obszaru zainteresowań "Zaawansowane obiekty niestandardowe", można utworzyć raporty pokazujące relacje "jeden do wielu" i "wiele do wielu" między wszystkimi typami rekordów. Raporty dotyczące relacji "wiele do wielu" wymagają użycia obszarów zainteresowań "Podmiot" i "Niestandardowy obiekt 1" w celu utworzenia raportu o relacji "jeden do wielu" i obszaru zainteresowań "Niestandardowy obiekt 1s" w celu utworzenia raportu o relacji "jeden do wielu" między innymi typami rekordów a niestandardowym obiektem 1. Obszar zainteresowań "Zaawansowane obiekty niestandardowe" umożliwia dostęp do obu typów relacji. W tym obszarze nie są natomiast dostępne raporty "wiele do wielu".

Obszar zainteresowań przeznaczony do nowych obiektów niestandardowych jest przedstawiony w poniższej tabeli.

Nazwa obszaru zainteresowań	Typ obszaru zainteresowań
Obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe"	
Zaawansowane obiekty niestandardowe	Zaawansowane lub sfederowane

Zmianie nazwy typu rekordu w analizach

Oracle umożliwia zmiany nazwy wszystkich standardowych typów rekordów w analizach. Administratorzy firmy mogą zmieniać nazwy typów rekordów w aplikacji Oracle CRM On Demand. Te nowe nazwy będą uwzględniane w części analitycznej Oracle CRM On Demand. Typy rekordów będą figurowały pod nowymi nazwami w obszarach zainteresowań, raportach i pulpitach informacyjnych. Jeśli na przykład administrator firmy zmieni w aplikacji Oracle CRM On Demand nazwę typu rekordu podmiotu na *Lekarz*, to wyraz *Podmiot* będzie zastępowany we wszystkich odpowiedziach i obszarach zainteresowań. W efekcie obszar zainteresowań *Podmiot - adres* stanie się obszarem zainteresowań *Lekarz - adres*. Obszar zainteresowań *Podmiot - miary* stanie się obszarem zainteresowań *Lekarz - miary* i tak dalej. Nowe nazwy typów rekordów nie są jednak obecnie uwzględniane w nazwach raportów i pulpitów informacyjnych.

ID wiersza i ID obiektu

W przypadku każdego typu rekordu w obszarze zainteresowań (np. podmiotu, działania, środka trwałego) pole "ID wiersza" w bazie danych jest odwzorowywane na pole o nazwie ID <obektu>, na przykład ID podmiotu, ID namiaru, ID zlecenia obsługi itp.

Analityczny obszar zainteresowań "Adresy podmiotów"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów na temat powiązania "wiele do wielu" pomiędzy podmiotami i adresami. W innych obszarach zainteresowań można jedynie tworzyć raporty na temat głównego adresu podmiotu. W tym obszarze zainteresowań można jednak tworzyć raporty na temat wszystkich adresów

podmiotu, a także adresu wspólnego dla wielu podmiotów. W tym obszarze zainteresowań nie występują miary.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

W tym obszarze zainteresowań występują następujące wymiary:

- Podmiot
- Adres

Miary

Brak

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Podmiot i konkurent - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów na temat powiązań "wiele do wielu" pomiędzy podmiotami i podmiotami konkurencyjnymi. Obszar ten jest niemal identyczny z obszarami zainteresowań podmiotów. Jedyna różnica polega na tym, że zawiera on wymiar konkurencyjny, który ma powiązanie "wiele do wielu" z typem rekordu podmiotu. Ten obszar zainteresowań pozwala tworzyć raporty prezentujące wszystkich konkurentów danego podmiotu. Ze względu na to, że obszar ten stanowi powiązanie "wiele do wielu" pomiędzy podmiotami i podmiotami konkurencyjnymi, nie mogą być za jego pomocą tworzone raporty dotyczące podmiotów, które nie mają powiązania z przynajmniej jednym podmiotem konkurencyjnym. Dostępne są następujące atrybuty określające powiązanie z podmiotem konkurencyjnym na potrzeby tworzenia raportów:

- Główna osoba kontaktowa
- Rola

- Rola drugiej strony
- Data rozpoczęcia
- Data zakończenia
- Silne strony
- Słabe strony
- Komentarz

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Konkurent podmiotu
- Kampania
- Data
- Właściciel
- Osoba kontaktowa powiązania
- Terytorium

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary podmiotu
 - Miary niestandardowe podmiotu
 - Liczba (#) podmiotów
 - Liczba (#) podmiotów z możliwościami
 - Liczba (#) działań
 - Liczba (#) osób kontaktowych
 - Liczba (#) namiarów
 - Liczba zarchiwizowanych namiarów
 - Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
 - Liczba (#) odrzuconych namiarów

- Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości)
- Liczba namiarów dających utraconą możliwość
- Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości i znajdują się na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane")
- Liczba (#) zleceń obsługi
- Liczba (#) anulowanych zleceń obsługi
- Liczba zamkniętych zleceń obsługi
- Liczba otwartych zleceń obsługi
- Liczba oczekujących zleceń obsługi
- Liczba (#) możliwości
- Liczba (#) uzyskań
- Potencjalny przychód
- Potencjalny przychód (000)
- Średni potencjalny przychód
- Średni wiek otwarcia zlecenia obsługi
- Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia obsługi
- Średnia liczba minut do zamknięcia zleceń obsługi
- Średni wiek otwarcia zlecenia obsługi (w minutach)
- Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości (definicja: całkowita liczba dni do zamknięcia możliwości podzielona przez liczbę uzyskań)
- Zrealizowane przychody
- Zrealizowane przychody (000)
- Średni przychód zrealizowany
- Przychód
- Przychód (000)
- Zrealizowane przychody z produktu
- Średni przychód
- Przychód
- Przychód z produktu (000)
- Zrealizowane przychody z produktu (000)

Uwagi na temat wykorzystania

Ten obszar zainteresowań to jedna z grup powiązanych obszarów zainteresowań. Wszystkie obszary zainteresowań w tej grupie mają takie same miary i współużytkują większość wymiarów. Jedyna różnica między nimi polega na tym, że pierwszy wymiar na liście wymiarów jest specyficzny dla obszaru zainteresowań. Do grupy tej należą następujące obszary zainteresowań:

- Podmiot i konkurent - historia
- Podmiot i partner - historia
- Podmiot i podmiot powiązany - historia

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Podmiot i partner - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów na temat powiązań "wiele do wielu" pomiędzy podmiotami i podmiotami partnerskimi. Obszar ten jest niemal identyczny z obszarami zainteresowań podmiotów. Jedyna różnica polega na tym, że obejmuje on wymiar partnerski, który ma powiązanie "wiele do wielu" z typem rekordu podmiotu. Ten obszar zainteresowań pozwala tworzyć raporty prezentujące wszystkich partnerów danego podmiotu. Ponieważ obszar odzwierciedla powiązanie "wiele do wielu" pomiędzy podmiotami i podmiotami partnerskimi, nie mogą być za jego pomocą tworzone raporty dotyczące podmiotów, które nie mają powiązania z przynajmniej jednym podmiotem partnerskim. Do atrybutów definiujących powiązanie z podmiotem partnerskim, dostępnych na potrzeby raportowania, należą:

- Główna osoba kontaktowa
- Rola
- Rola drugiej strony
- Data rozpoczęcia
- Data zakończenia
- Silne strony
- Słabe strony
- Komentarz

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Partner podmiotu
- Kampania
- Data
- Właściciel
- Osoba kontaktowa powiązania
- Terytorium

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary podmiotu
 - Miary niestandardowe podmiotu
 - Liczba (#) podmiotów
 - Liczba (#) podmiotów z możliwościami
 - Liczba (#) działań
 - Liczba (#) osób kontaktowych
 - Liczba (#) namiarów
 - Liczba zarchiwizowanych namiarów
 - Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
 - Liczba (#) odrzuconych namiarów
 - Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości)
 - Liczba namiarów dających utraconą możliwość
 - Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości i znajdują się na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane")
 - Liczba (#) zleceń obsługi
 - Liczba (#) anulowanych zleceń obsługi
 - Liczba zamkniętych zleceń obsługi
 - Liczba otwartych zleceń obsługi
 - Liczba oczekujących zleceń obsługi
 - Liczba (#) możliwości
 - Liczba (#) uzyskań

- Potencjalny przychód
- Potencjalny przychód (000)
- Średni potencjalny przychód
- Średni wiek zlecenia obsługi
- Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia obsługi
- Średnia liczba minut do zamknięcia zleceń obsługi
- Średni wiek zlecenia obsługi (w minutach)
- Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości (definicja: liczba dni do zamknięcia możliwości podzielona przez liczbę uzyskań)
- Zrealizowane przychody
- Zrealizowane przychody (000)
- Średni przychód zrealizowany
- Przychód
- Przychód (000)
- Zrealizowane przychody z produktu
- Średni przychód
- Przychód
- Przychód z produktu (000)
- Zrealizowane przychody z produktu (000)

Uwagi na temat wykorzystania

Ten obszar zainteresowań to jedna z grup powiązanych obszarów zainteresowań. Wszystkie obszary zainteresowań w tej grupie mają takie same miary i współużytkują większość wymiarów. Jedyna różnica między nimi polega na tym, że pierwszy wymiar na liście wymiarów jest specyficzny dla obszaru zainteresowań. Do grupy tej należą następujące obszary zainteresowań:

- Podmiot i konkurent - historia
- Podmiot i partner - historia
- Podmiot i podmiot powiązany - historia

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Podmiot i powiązany podmiot - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów dotyczących powiązań "wiele do wielu" pomiędzy podmiotami i podmiotami powiązanymi. Obszar ten jest niemal identyczny z obszarami zainteresowań podmiotów. Jedyna różnica polega na tym, że obejmuje on wymiar podmiotu powiązanego, który ma powiązanie "wiele do wielu" z typem rekordu podmiotu. Obszar ten pozwala tworzyć raporty prezentujące wszystkie podmioty powiązane danego podmiotu. Ponieważ obszar odzwierciedla powiązanie "wiele do wielu" pomiędzy podmiotami i podmiotami powiązanymi, nie można za jego pomocą tworzyć raportów dotyczących podmiotów, które nie mają powiązania z przynajmniej jednym podmiotem powiązanym. Do atrybutów definiujących powiązanie z podmiotem powiązanym, dostępnych na potrzeby tworzenia raportów, należą:

- Główna osoba kontaktowa
- Rola
- Rola drugiej strony
- Data rozpoczęcia
- Data zakończenia
- Silne strony
- Słabe strony
- Komentarz

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Kampania
- Data
- Właściciel
- Powiązany podmiot
- Osoba kontaktowa powiązania

■ Terytorium

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary podmiotu
 - Miary niestandardowe podmiotu
 - Liczba (#) podmiotów
 - Liczba (#) podmiotów z możliwościami
 - Liczba (#) działań
 - Liczba (#) osób kontaktowych
 - Liczba (#) namiarów
 - Liczba zarchiwizowanych namiarów
 - Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
 - Liczba (#) odrzuconych namiarów
 - Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości)
 - Liczba namiarów dających utraconą możliwość
 - Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości i znajdują się na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane")
 - Liczba (#) zleceń obsługi
 - Liczba (#) anulowanych zleceń obsługi
 - Liczba zamkniętych zleceń obsługi
 - Liczba otwartych zleceń obsługi
 - Liczba oczekujących zleceń obsługi
 - Liczba (#) możliwości
 - Liczba (#) uzyskań
 - Potencjalny przychód
 - Potencjalny przychód (000)
 - Średni potencjalny przychód
 - Średni wiek zlecenia obsługi
 - Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia obsługi
 - Średnia liczba minut do zamknięcia zleceń obsługi
 - Średni wiek zlecenia obsługi (w minutach)

- Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości (definicja: liczba dni do zamknięcia możliwości podzielona przez liczbę uzyskań)
- Zrealizowane przychody
- Zrealizowane przychody (000)
- Średni przychód zrealizowany
- Przychód
- Przychód (000)
- Zrealizowane przychody z produktu
- Średni przychód
- Przychód
- Przychód z produktu (000)
- Zrealizowane przychody z produktu (000)

Uwagi na temat wykorzystania

Ten obszar zainteresowań to jedna z grup powiązanych obszarów zainteresowań. Wszystkie obszary zainteresowań w tej grupie mają takie same miary i współużytkują większość wymiarów. Jedyna różnica między nimi polega na tym, że pierwszy wymiar na liście wymiarów jest specyficzny dla obszaru zainteresowań. Do grupy tej należą następujące obszary zainteresowań:

- Podmiot i konkurent - historia
- Podmiot i partner - historia
- Podmiot i podmiot powiązany - historia

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Osoba kontaktowa związana z podmiotem - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów na temat powiązania "wiele do wielu" pomiędzy podmiotami i osobami kontaktowymi. W obszarze tym można tworzyć raporty na temat wszystkich osób kontaktowych powiązanych z podmiotem lub osoby kontaktowej wspólnej dla wielu podmiotów. Nie można używać tego obszaru zainteresowań do tworzenia raportów na temat podmiotów niepowiązanych z żadnymi

osobami kontaktowymi ani osób kontaktowych niepołączonych z podmiotem. W tym obszarze zainteresowań nie występują miary.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Osoba kontaktowa

Miary

Brak

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu i osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Podmiot - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań daje wgląd w podsumowanie ważnych dla firmy miar operacyjnych dotyczących podmiotów. Typ rekordu podmiotu to typ rekordu, który ma zostać poddany analizie. Użytkownik może wykorzystać ten typ rekordu, aby odpowiedzieć na pytania o efektywność podmiotu: Które firmy generują największą liczbę zleceń obsługi? Które firmy mają największą liczbę możliwości? Ten obszar zainteresowań pozwala grupować i wyliczać ich podsumowania na dowolnym poziomie według wymiarów podmiotu, terytorium podmiotu i daty. Głębsza analiza, obejmująca inne obszary biznesowe, wymaga użycia innych obszarów zainteresowań.

Typ powiązania

Podsumowanie

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Kampania
- Właściciel
- Data
- Terytorium

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary podmiotu
 - Miary niestandardowe podmiotu
 - Liczba (#) podmiotów
 - Liczba (#) podmiotów z możliwościami
 - Liczba (#) działań
 - Liczba (#) osób kontaktowych
 - Liczba (#) namiarów
 - Liczba zarchiwizowanych namiarów
 - Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
 - Liczba (#) odrzuconych namiarów
 - Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości)
 - Liczba namiarów dających utraconą możliwość
 - Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości i znajdują się na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane")
 - Liczba (#) zleceń obsługi
 - Liczba (#) anulowanych zleceń obsługi
 - Liczba zamkniętych zleceń obsługi
 - Liczba otwartych zleceń obsługi
 - Liczba oczekujących zleceń obsługi
 - Liczba (#) możliwości
 - Liczba (#) uzyskań
 - Potencjalny przychód
 - Potencjalny przychód (000)

- Średni potencjalny przychód
- Średni wiek zlecenia obsługi
- Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia obsługi
- Średnia liczba minut do zamknięcia zleceń obsługi
- Średni wiek zlecenia obsługi (w minutach)
- Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości (definicja: liczba dni do zamknięcia możliwości podzielona przez liczbę uzyskań)
- Zrealizowane przychody
- Zrealizowane przychody (000)
- Średni przychód zrealizowany
- Przychód
- Przychód (000)
- Zrealizowane przychody z produktu
- Średni przychód
- Przychód
- Przychód z produktu (000)
- Zrealizowane przychody z produktu (000)

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Zespół ds. podmiotu - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów na temat powiązań "wiele do wielu" między podmiotami i użytkownikami zespołu. Ze względu na to, że w aplikacji Oracle CRM On Demand jest możliwe powiązanie podmiotu z wieloma członkami zespołu, można używać tego obszaru zainteresowań do tworzenia listy wszystkich członków zespołu powiązanych z podmiotem lub wszystkich podmiotów, w przypadku których użytkownik jest dodany jako członek zespołu. Nie można używać tego obszaru zainteresowań do tworzenia

raportów na temat podmiotów niepowiązanych z żadnym użytkownikiem ani do tworzenia raportów na temat użytkowników niepowiązanych z podmiotem. W tym obszarze zainteresowań nie występują miary.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Członek zespołu

Miary

Brak

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Działanie - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę zestawu miar działania według wymiarów działania, podmiotu, możliwości, zamiaru, kampanii, osoby kontaktowej, zlecenia SR i daty. Jako że ten obszar zainteresowań obejmuje każde zdarzenie działania i każdą interakcję w powiązaniu ze wspomnianymi wyżej typami rekordów, znajduje się on na najniższym poziomie szczegółowości. Oznacza to, że określająca go tabela faktów działania może być najobszerniejsza. Ten obszar zainteresowań pozwala na wyliczanie podsumowań i analizę miar działania przy użyciu najobszerniejszego zestawu wymiarów. Obszar ten obejmuje co najmniej dwie tabele faktów, które umożliwiają raportowanie norm użytkownika w odniesieniu do miar dotyczących działań.

Typ powiązania

Prosty

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Działanie
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Data
- Dealer
- Namiar
- Szkolenie medyczne
- Możliwość
- Właściciel
- Norma
- Zlecenie obsługi

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary działania
 - Miary niestandardowe działania
 - Miary działania według daty utworzenia
 - Liczba działań (data utworzenia)
 - Liczba spotkań (data utworzenia)
 - Liczba działań zamkniętych (data utworzenia)
 - Liczba działań otwartych (data utworzenia)
 - Liczba (#) zadań (data utworzenia)
 - Miary działania według innych dat
 - Liczba (#) spotkań (data zakończenia)
 - Liczba (#) spotkań (data rozpoczęcia)
 - Liczba (#) zadań (termin)
- Liczba (#) podmiotów z działaniami
- Liczba (#) działań
- Liczba spotkań zaplanowanych
- Liczba rozmów wykonanych

- Liczba rozmów nawiązanych
- Liczba (#) działań zamkniętych
- Liczba (#) działań otwartych
- Pomiary normy
 - Wartość normy

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Strefa czasowa użytkownika - włączone pola

Zwykle wszystkie godziny zawarte w raportach analitycznego obszaru zainteresowań wyświetlają godzinę w strefie czasowej firmy, aby zapewnić spójne informacje dot. godziny niezależnie od osoby generującej raporty. Wymiar działania zawiera następujące pola:

- Godzina zakończenia
- Godzina zakończenia - strefa czasowa użytkownika
- Godzina rozpoczęcia
- Godzina rozpoczęcia - strefa czasowa użytkownika

Pola godziny zakończenia oraz godziny rozpoczęcia podają czas działania w strefie czasowej firmy. Pola godziny zakończenia w strefie czasowej użytkownika i godziny rozpoczęcia w strefie czasowej użytkownika podają te same informacje co pola standardowe, korzystają jednak z lokalnej strefy czasowej użytkownika.

Analityczny obszar zainteresowań "Zasób - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę miar środków trwałych według wymiarów podmiotu, środka trwałego, produktu i użytkownika. Pozwala to na śledzenie środków trwałych i produktów sprzedanych klientom lub firmie. Ten obszar zainteresowań jest jednym z niewielu takich obszarów, w przypadku których widoczność rekordów środka trwałego jest oparta na widoczności powiązanych rekordów podmiotu.

Typ powiązania

Prosty

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Środek trwały
- Data
- Właściciel
- Kategoria produktu
- Produkt

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary środka trwałego
 - Miary środka trwałego według daty zakupu
 - Liczba (#) środków trwałych
 - Cena zakupu
 - Ilość
 - Średnia cena zakupu
 - Średnia ilość
 - Miary środka trwałego według daty wysyłki
 - Liczba (#) środków trwałych
 - Cena zakupu
 - Ilość
 - Średnia cena zakupu
 - Średnia ilość
- Liczba (#) środków trwałych
- Cena zakupu
- Ilość
- Średnia cena zakupu
- Średnia ilość

Uwagi na temat wykorzystania

Możliwa jest analiza miar środka trwałego według wymiaru "Właściciel". Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Działanie dotyczące wizyty - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Obszar zainteresowań "Historia działań dot. wizyty" umożliwia kierownikom działu sprzedaży i przedstawicielom handlowym analizowanie danych działania dotyczącego wizyty według podmiotu, osoby kontaktowej, działania, właściciela, produktu, kategorii produktu i daty. W odróżnieniu od obszaru zainteresowań "Historia działania" miary tego obszaru zainteresowań są oparte na typach rekordów nauk biologicznych powiązanych z działaniem, w tym: "Szczegóły produktów", "Przekazane próbki" i "Przekazywane materiały promocyjne". Oznacza to, że działania niemające rekordów dla co najmniej jednego z tych powiązanych typów rekordów podrzędnych nie mogą być raportowane z użyciem tego obszaru zainteresowań. W tym obszarze zainteresowań dostępne są następujące miary:

- Liczba (#) wizyt
- Liczba (#) wizyt z przekazaniem próbek
- Liczba (#) wizyt z przekazaniem pozycji promocyjnych

Korzystając z wymiaru "Kategoria produktu", można podsumować miary działania dotyczącego wizyty na różnych poziomach hierarchii produktu, takich jak marka, subrynek i rynek.

Typ powiązania

Prosty

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Osoba kontaktowa
- Działanie dotyczące wizyty
- Kampania
- Możliwość
- Kategoria produktu
- Produkt
- Właściciel
- Szczegóły produktów
- Przekazane próbki

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary działań dot. wizyty
 - Niestandardowe miary szczegółów produktów
 - Indeksowana waluta
 - Indeksowana liczba
 - Średnia indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana liczba
 - Niestandardowe miary przekazanych próbek
 - Indeksowana waluta
 - Indeksowana liczba
 - Średnia indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana liczba
- Liczba (#) podmiotów
- Liczba (#) szczegółów wizyty wg produktu
- Liczba (#) wizyt - szczegóły produktów
- Liczba (#) wizyt
- Liczba (#) wizyt z przekazaniem pozycji promocyjnych
- Liczba (#) wizyt z przekazaniem próbek
- Liczba (#) osób kontaktowych
- Liczba (#) przekazanych pozycji promocyjnych
- Liczba (#) przekazanych próbek

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu i osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Kampania - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia pełną analizę kampanii według wymiaru kampanii, użytkownika i czasu. Pozwala on użytkownikowi na analizę wyników kampanii, wydajności oraz zwrotu z inwestycji. Zawiera on również miary pomagające w rozwiązywaniu problemów z osiąganiem celów kampanii i optymalizowaniem przyszłych kampanii.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Kampanie
- Właściciel
- Data

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary
 - Liczba (#) kampanii
 - Liczba (#) kampanii aktywnych
 - Liczba (#) kampanii ukończonych
 - Liczba (#) kampanii planowanych
 - Liczba (#) namiarów
 - Liczba (#) możliwości
 - Liczba (#) uzyskań
 - Liczba (#) podmiotów związanych z kampanią
 - Liczba (#) osób kontaktowych związanych z kampanią
 - Procent (%) budżetu (definicja: koszt pomnożony przez 100, a następnie podzielony przez koszt zabudżetowany)
 - Procent (%) uzyskanej docelowej liczby namiarów (definicja: liczba namiarów pomnożona przez 100, a następnie podzielona przez docelową liczbę namiarów)
 - Procent (%) uzyskanego elementu docelowego przychodu (definicja: zamknięte przychody pomnożone przez 10, a następnie podzielone przez element docelowy przychodu)
 - Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości (definicja: liczba dni do zamknięcia możliwości podzielona przez liczbę uzyskań)

- Średnia liczba dni do przekształcenia zamiaru (definicja: liczba dni między datą utworzenia i datą przekształcenia zamiaru podzielona przez liczbę zamiarów przekształconych w możliwości)
- Jednostkowy koszt zrealizowanej sprzedaży (definicja: koszt podzielony przez liczbę uzyskań)
- Średni jednostkowy koszt zrealizowanej sprzedaży (definicja: średni koszt podzielony przez liczbę uzyskań)
- Jednostkowy koszt zamiaru (definicja: koszt podzielony przez liczbę zamiarów)
- Średni jednostkowy koszt zamiaru (definicja: średni koszt podzielony przez liczbę zamiarów)
- Współczynnik przekształcania zamiarów (definicja: zamiary, które zostały klientami, wyrażone jako wartość procentowa)
- Przychód
- Przychód zrealizowany
- Średni przychód zrealizowany
- Współczynnik możliwości uzyskanych (definicja: łączna liczba uzyskanych możliwości podzielona przez łączną liczbę możliwości uzyskanych i utraconych)
- Zwrot z inwestycji

Uwagi na temat użycia

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Odpowiedź na kampanię - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę danych związanych z odpowiedziami na kampanię. Zawiera informacje uzupełniające w stosunku do obszarów zainteresowań kampanii, w przypadku których podane są dane dotyczące efektywności kampanii. W ramach tego obszaru zainteresowań można przeprowadzić analizę odpowiedzi na następujące pytania dotyczące kampanii: Do ilu osób dotarła kampania? Ile z nich odpowiedziało? W jaki sposób odpowiedziały? Ile czasu zajęła im odpowiedź? itd.

Typ powiązania

Prosty

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Kampania
- Adresat kampanii
- Odpowiedź dot. kampanii
- Data

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary
 - Liczba (#) odbiorców. Pomiar oparty na polu "Adresat kampanii".
 - Liczba (#) twardych zwrotów. Pomiar oparty na typach odpowiedzi: Adres przeniesiono, Nieprawidłowy adres oraz Nieprawidłowy nadawca.
 - Liczba (#) miękkich zwrotów. Pomiar oparty na typach odpowiedzi: Problem ze skrzynką pocztową, Problem systemowy, Problem sieciowy, Problem z protokołem, Problem z zabezpieczeniami, Wiadomość zbyt duża, Urlop oraz W ostateczności.
 - Liczba (#) odpowiadających. Pomiar oparty na statusie dostawy.
 - Liczba (#) odpowiedzi. Pomiar oparty na statusie dostawy.
 - Liczba (#) otwartych odpowiedzi. Pomiar oparty na typie odpowiedzi "Wiadomość otwarta".
 - Liczba (#) przekazanych kliknięć. Pomiar oparty na typie odpowiedzi "Kliknięcie".
 - Liczba (#) wyrażen zgody (Opt-In). Pomiar oparty na typie odpowiedzi "Zgoda (Opt-In) na udział w liście".
 - Liczba (#) wyrażen braku zgody (Opt-Out). Pomiar oparty na typie odpowiedzi "Brak zgody (Opt-out) na udział w liście".
 - Liczba (#) ogólnych wyrażen zgody (Opt-In). Pomiar oparty na typie odpowiedzi "Ogólna zgoda (Opt-In)".
 - Liczba (#) ogólnych wyrażen braku zgody (Opt-Out). Pomiar oparty na typie odpowiedzi "Ogólny brak zgody (Opt-out)".
 - Średnia liczba dni na udzielenie odpowiedzi. Pomiar oparty na statusie dostawy.

Uwagi na temat wykorzystania

Pomiary odpowiedzi dot. kampanii są oparte albo o status dostawy, albo o typ odpowiedzi. Przykładowo liczba twardych zwrotów jest oparta o typ odpowiedzi, nie status dostawy, mimo że istnieje status dostawy "Twardy zwrot".

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Adresy osób kontaktowych"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów na temat powiązania "wiele do wielu" pomiędzy osobami kontaktowymi i adresami. W innych obszarach zainteresowań możliwe jest tworzenie raportów wyłącznie na temat głównego adresu osoby kontaktowej. W tym obszarze zainteresowań możliwe jest jednak tworzenie raportów na temat wszystkich adresów osoby kontaktowej oraz adresu wspólnego dla wielu osób kontaktowych. W tym obszarze zainteresowań nie występują żadne tabele faktów ani miary.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Osoba kontaktowa
- Adres

Miary

Brak

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar osoby kontaktowej uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Osoba kontaktowa - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

W tym obszarze zainteresowań jest możliwe tworzenie raportów na temat miar osób kontaktowych według wymiarów osoby kontaktowej, podmiotu, kampanii, właściciela i daty. Poziom szczegółowości obszaru zainteresowań to jeden wiersz na każdą osobę kontaktową utworzoną w aplikacji Oracle CRM On Demand. Obszar ten pozwala na uzyskanie szybkiej odpowiedzi na następujące pytania: Których 10 pracowników ma największą liczbę osób kontaktowych? Które podmioty nie mają żadnych osób kontaktowych? Jakie są największe kampanie pod względem liczby osób kontaktowych? Ilu potencjalnych klientów dana osoba kontaktowa przysporzyła firmie?

Typ powiązania

Prosty

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Data
- Właściciel

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary osoby kontaktowej
 - Liczba (#) klientów
 - Liczba (#) osób kontaktowych
 - Liczba (#) potencjalnych klientów

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu i osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Osoba kontaktowa - historia zainteresowań"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Analityczny obszar zainteresowań "Osoba kontaktowa - historia zainteresowań" umożliwia generowanie raportów o zainteresowaniach osób kontaktowych w wymiarze osoby kontaktowej. Raport ten pozwala doradcom i ich kierownikom na określenie zainteresowań i hobby klientów i na wybór opartych na tej analizie stosownych upominków. Mogą oni również wykorzystać te informacje przy organizowaniu imprez dla klientów, takich jak np. turnieje golfa. W ten sposób doradcy mogą pogłębić relacje z klientami oraz spotkać się z ich przyjaciółmi i rodzinami. Imprezy takie mogą przyczynić się do poszerzenia rynku sprzedaży.

Typ powiązania

Prosty

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Osoba kontaktowa
- Właściciel
- Data
- Zainteresowania osoby kontaktowej

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary zainteresowań osoby kontaktowej
 - Liczba (#) zainteresowań osoby kontaktowej

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar osoby kontaktowej uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Osoba kontaktowa - historia przychodów"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Obszar zainteresowań "Osoba kontaktowa - historia przychodów" pozwala na analizowanie danych przychodów z produktów według osoby kontaktowej, produktu, kategorii produktu, właściciela i daty. W tym obszarze zainteresowań dostępne są następujące miary:

- Liczba (#) produktów
- Średnia liczba produktów
- Średni przychód

Pozwala to użytkownikom na tworzenie raportów prezentujących różne typy przychodów z produktu rozłożonych w czasie, np. porównywanie przychodów prognozowanych z przychodami bieżącymi. Dzięki temu użytkownicy mogą lepiej zrozumieć potencjał przychodów i sprzedaż produktów w zależności od osób kontaktowych. Wymiaru "Kategoria produktu" używa się do podsumowywania miar przychodów osoby kontaktowej na różnych poziomach hierarchii produktu, np. zarejestrowana nazwa handlowa, rynek podrzędny i rynek.

Typ powiązania

Prosty

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Osoba kontaktowa
- Kategoria produktu
- Produkt
- Przychód związany z osobą kontaktową
- Data
- Właściciel

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary przychodu z osoby kontaktowej

- Średnia liczba (#) produktów
- Liczba (#) produktów
- Średni przychód

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar osoby kontaktowej uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Zespół ds. osoby kontaktowej - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów na temat powiązania typu "wiele do wielu" pomiędzy osobami kontaktowymi a członkami zespołu. Można używać tej opcji do tworzenia list wszystkich członków zespołu powiązanych z osobą kontaktową i wszystkich osób kontaktowych, w przypadku których użytkownik dodany jest jako członek zespołu. Nie można używać tego obszaru zainteresowań do tworzenia raportów na temat osób kontaktowych niepowiązanych z żadnym użytkownikiem ani użytkowników niepowiązanych z osobą kontaktową. W tym obszarze zainteresowań nie występują żadne tabele faktów ani miary.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Osoba kontaktowa
- Członek zespołu

Miary

Brak

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar osoby kontaktowej uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Rejestracja transakcji - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny tylko w wydaniu Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Cel biznesowy

Raportowany obszar zainteresowań "Rejestracja transakcji" dostarcza informacji o tym, w jaki sposób partnerzy użytkownika używają rejestracji transakcji oraz jaki wpływ ta rejestracja ma na działalność biznesową. Użytkownik może na przykład wykonać następujące czynności:

- Utworzyć raport przedstawiający spodziewaną kwotę przychodu z rejestracji transakcji.
- Określić średnią liczbę dni potrzebnych do zatwierdzenia rejestracji transakcji.
- Określić odsetek zarejestrowanych możliwości.
- Wygenerować raport na temat liczby rejestracji transakcji, których wynikiem były nowe możliwości.
- Określić średni okres ważności rejestracji transakcji.
- Wygenerować raport na temat kwartalnych zmian przychodu z rejestracji transakcji.

Typ powiązania

Prosty

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Powiązany klient
- Powiązana możliwość
- Osoba kontaktowa
- Data
- Rejestracja transakcji
- Końcowa osoba zatwierdzająca
- Właściciel

- Główny podmiot partnerski

Miary nieoparte na dacie zamknięcia rejestracji

Następujące miary nie są oparte na dacie zamknięcia rejestracji:

- Miary rejestracji transakcji
 - Miary niestandardowe rejestracji transakcji
 - Liczba (#) rejestracji transakcji
 - Liczba (#) rejestracji transakcji z możliwościami
 - Liczba (#) rejestracji transakcji bez możliwości
 - Liczba (#) rejestracji transakcji dla nowych możliwości
 - Liczba (#) rejestracji transakcji dla istniejących klientów
 - Liczba (#) rejestracji transakcji dla nowych klientów
 - Liczba (#) rejestracji transakcji przekształconych w możliwości
 - Liczba (#) rejestracji transakcji oczekujących na zatwierdzenie
 - Liczba (#) zatwierdzonych rejestracji transakcji
 - Liczba (#) rejestracji transakcji, które wygasły
 - Liczba (#) dni oczekiwania na zatwierdzenie
 - Średnia liczba dni do zatwierdzenia
 - Średni okres ważności (w dniach)
 - Procent (%) zatwierdzonych rejestracji transakcji
 - Procent (%) odrzuconych rejestracji transakcji
 - Procent (%) zwróconych rejestracji transakcji
 - Procent (%) rejestracji transakcji przekształconych w możliwości
 - Liczba (#) rejestracji transakcji zakończonych powodzeniem

Miary oparte na dacie zamknięcia rejestracji

Następujące miary oparte są na dacie zamknięcia rejestracji:

- Miary rejestracji transakcji
 - Całkowita wielkość transakcji dla otwartych rejestracji transakcji
 - Średnia całkowita wielkość transakcji dla otwartych rejestracji transakcji
 - Łączny przychód z rejestracji transakcji
 - Średni łączny przychód z rejestracji transakcji
 - Łączny przychód z rejestracji transakcji z poprzedniego kwartału

- Średni łączny przychód z rejestracji transakcji z poprzedniego kwartału

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar powiązanej osoby kontaktowej uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Przychód z zarejestrowanych transakcji dla produktu — historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Analityczny obszar zainteresowań "Przychód z zarejestrowanych transakcji dla produktu" pomaga w identyfikowaniu trendów i tendencji dotyczących pozycji w linii rejestrowanych transakcji. Umożliwia to tworzenie podstawowych zapytań na temat miar przychodu z zarejestrowanych transakcji dla produktu z wykorzystaniem głównych atrybutów wymiarów. Ułatwia to znalezienie odpowiedzi na następujące pytania:

- Jaki jest przewidywany maksymalny przychód z jednego produktu w przypadku jednej rejestrowanej transakcji?
- Jaki jest średni przychód z rejestracji transakcji (obliczany na podstawie rekordów przychodów) z uwzględnieniem tylko otwartych rejestracji transakcji?
- Ile unikatowych produktów jest wymienianych we wszystkich rejestracjach transakcji (niezależnie od statusu zatwierdzenia)?
- Które produkty we wszystkich otwartych rejestracjach transakcji osiągają największe wartości: łącznej ilości, łącznego przychodu, wystąpień, średniej ilości przypadającej na rejestrację transakcji lub średniego przychodu z rejestracji transakcji?
- Lista wszystkich otwartych rejestracji transakcji, które mają przynajmniej jedną pozycję w linii przychodów z produktu o wartości ilości lub ceny równej "zero" lub "pusta".
- Które produkty w poprzednim kwartale osiągały największe wartości: ilości, przychodu, wystąpień, średniej ilości przypadającej na rejestrację transakcji lub średniego przychodu z rejestracji transakcji?

Typ powiązania

Jeden do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Powiązana osoba kontaktowa
- Powiązany klient
- Powiązana możliwość
- Data (oparta na dacie zamknięcia rejestracji transakcji)
- Rejestracja transakcji
- Przychód z zarejestrowanych transakcji dla produktu
- Główny podmiot partnerski (dostępne tylko w aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produkt
- Kategoria produktu

Miary

Ten obszar zainteresowań ma następujące miary:

- Miary przychodu z zarejestrowanych transakcji dla produktu
 - Przychód z zarejestrowanych transakcji dla produktu — miary niestandardowe:
 - Średnia indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana liczba
 - Indeksowana waluta
 - Indeksowana liczba
 - Liczba (#) produktów
 - Liczba produktów w rejestracjach transakcji bez możliwości
 - Liczba produktów w otwartych rejestracjach transakcji
 - Średnia liczba produktów w rejestracjach transakcji bez możliwości
 - Średnia liczba produktów w otwartych rejestracjach transakcji
 - Średnia cena
 - Średnia ilość
 - Średni łączny przychód z poprzedniego kwartału
 - Średni przychód
 - Średnia łączna ilość w rejestracjach transakcji bez możliwości
 - Średnia łączna ilość w otwartych rejestracjach transakcji
 - Średni łączny przychód z rejestracji transakcji bez możliwości
 - Średni łączny przychód z otwartych rejestracji transakcji
 - Średnia liczba produktów (na rejestrację transakcji)

- łączny przychód z poprzedniego kwartału
- łączny przychód z poprzedniego kwartału (000)
- łączna ilość
- łączna ilość (000)
- łączna ilość w rejestracjach transakcji bez możliwości
- łączna ilość w otwartych rejestracjach transakcji
- łączny przychód
- łączny przychód (000)
- łączny przychód z rejestracji transakcji bez możliwości
- łączny przychód z rejestracji transakcji bez możliwości (000)
- łączny przychód z otwartych rejestracji transakcji
- łączny przychód z otwartych rejestracji transakcji (000)
- Główny podmiot partnerski

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Historia dealera"

Dostępność

Ten obszar zagadnień jest dostępny wyłącznie w aplikacji Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Cel biznesowy

Za pomocą analitycznego obszaru zainteresowań "Historia dealera" użytkownik może analizować historię dealera z uwzględnieniem zleceń SR i działań.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Dealer
- Właściciel

- Data

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary dealera
 - Niestandardowe miary dealera
 - Liczba (#) dealerów
 - Liczba (#) zleceń obsługi (SR)
 - Liczba (#) działań
 - Liczba (#) działań otwartych
 - Liczba (#) działań zamkniętych

Uwagi na temat użycia

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Gospodarstwo domowe - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny tylko w wydaniu Oracle CRM On Demand Financial Services.

Cel biznesowy

Obszar zainteresowań "Gospodarstwo domowe - historia" pozwala na generowanie raportów dotyczących gospodarstw domowych w wymiarze osoby kontaktowej. Raport taki umożliwia doradcom i ich kierownikom znalezienie odpowiedzi na następujące pytania:

- Jacy klienci należą do określonych gospodarstw domowych?
- W jaki sposób zasoby gospodarstwa domowego w moim rejestrze są podzielone między moich klientów?
- Jakie są najważniejsze gospodarstwa domowe według łącznej wartości środków trwałych?

Raporty dotyczące gospodarstw domowych można łączyć z raportami dotyczącymi portfela w celu zapewnienia ulepszonej obsługi klienta, możliwej dzięki rozumieniu klientów jako członków gospodarstwa domowego.

Typ powiązania

Prosty

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Osoba kontaktowa
- Gospodarstwo domowe
- Osoba kontaktowa gospodarstwa domowego

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary gospodarstwa domowego
 - Łączne środki trwałe gospodarstwa domowego
 - Łączne środki trwałe gospodarstwa domowego
 - Średnie łączne środki trwałe gospodarstwa domowego
 - Łączne wydatki gospodarstwa domowego
 - Łączne wydatki gospodarstwa domowego
 - Średnie łączne wydatki gospodarstwa domowego
 - Łączny dochód gospodarstwa domowego
 - Łączny dochód gospodarstwa domowego
 - Średni łączny dochód gospodarstwa domowego
 - Łączne zobowiązania gospodarstwa domowego
 - Łączne zobowiązania gospodarstwa domowego
 - Średnie łączne zobowiązania gospodarstwa domowego
 - Łączna wartość netto gospodarstwa domowego
 - Łączna wartość netto gospodarstwa domowego
 - Średnia łączna wartość netto gospodarstwa domowego
- Łączne środki trwałe osoby kontaktowej
 - Łączne zasoby
 - Średnie łączne środki trwałe
- Łączne wydatki osoby kontaktowej
 - Łączne koszty
 - Średnie łączne wydatki
- Łączny dochód osoby kontaktowej
 - Łączny dochód
 - Średni łączny dochód

- Łączne zobowiązania osoby kontaktowej
 - Łączne zobowiązania
 - Średnie łączne zobowiązania
- Łączna wartość netto osoby kontaktowej
 - Łączna wartość netto
 - Średnia łączna wartość netto
- Niestandardowe miary gospodarstwa domowego
- Liczba (#) zakumulowanych osób kontaktowych
- Liczba (#) zakumulowanych zleceń obsługi
- Liczba (#) zakumulowanych namiarów
- Liczba (#) osób kontaktowych
- Liczba (#) zleceń obsługi osoby kontaktowej
- Liczba (#) namiarów osoby kontaktowej
- Liczba (#) gospodarstw domowych

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar osoby kontaktowej uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Namiar - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizowanie miar namiaru według podmiotu, terytorium podmiotu, kampanii, osoby kontaktowej, daty, namiaru, możliwości, właściciela i głównego podmiotu partnerskiego. Typy rekordów z tego obszaru zainteresowań odwołują się do miar, które umożliwiają analizę jakości namiaru, przekształcania namiaru i przychodów powiązanych z namiarami.

Typ powiązania

Prosty

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Terytorium podmiotu
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Data
- Namiar
- Możliwość
- Właściciel
- Główny podmiot partnerski (dostępne tylko w aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary namiaru
 - Liczba zarchiwizowanych namiarów
 - Liczba (#) namiarów
 - Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości)
 - Liczba namiarów dających utraconą możliwość
 - Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości i znajdują się na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane")
 - Liczba (#) nowych możliwości
 - Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
 - Liczba (#) odrzuconych namiarów
 - Liczba (#) uzyskań
 - Średnia liczba dni do przekształcenia namiaru (definicja: liczba dni między datą utworzenia i datą przekształcenia namiaru podzielona przez liczbę namiarów przekształconych na możliwości)
 - Średnia liczba dni do nawiązania do namiaru
 - Zrealizowany przychód dla namiaru
 - Oczekiwany przychód dla namiaru
 - Przychód z możliwości dla namiaru
 - Planowane przychody

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu i osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Zlecenie MDF - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań dostępny jest tylko w module Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Cel biznesowy

Fundusze rozwoju rynku (MDF) pozwalają właścicielowi marki w usystematyzowany sposób udostępniać fundusze marketingowe partnerom, dzięki czemu mogą oni sprzedawać produkty właściciela marki lub promować markę na rynku. Zlecenia MDF dają partnerom możliwość wnioskowania o wstępną akceptację wydatków na działania marketingowe. Po zatwierdzeniu zlecenia MDF przez właściciela marki partnerzy mogą realizować działania i przysyłać rozliczenia MDF w celu odzyskania zaakceptowanych wydatków.

Właściciel marki musi dysponować miarami i informacjami na temat zleceń MDF dla poszczególnych partnerów i kwartałów, aby mógł zsynchronizować działania marketingowe i sprzedaż za pośrednictwem kanału. Analityczny obszar zainteresowań "Zlecenie MDF - historia" dostarcza właścicielowi marki wymagane informacje, które pozwalają gospodarować budżetem MDF w celu zapewnienia, że fundusze przeznaczone są na działania o maksymalnym zwrocie z inwestycji.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Główny podmiot partnerski
- Kampania
- Zlecenie MDF
- Data
- Właściciel
- Osoba zatwierdzająca

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Zlecenie MDF - miary
 - Zlecenie MDF - miary niestandardowe
 - Zlecenie MDF - miary wg daty przesłania
 - Liczba (#) zleceń MDF
 - Żądana kwota
 - Średnia żądana kwota
 - Kwota wstępnie zatwierdzona
 - Średnia kwota wstępnie zatwierdzona
 - Całkowita żądana kwota roszczenia
 - Średnia całkowita żądana kwota roszczenia
 - Całkowita zatwierdzona kwota roszczenia
 - Średnia zatwierdzona łączna kwota roszczeń
 - Liczba (#) zleceń MDF
 - Żądana kwota
 - Średnia żądana kwota
 - Kwota wstępnie zatwierdzona
 - Średnia kwota wstępnie zatwierdzona
 - Kwota żądana w poprzednim kwartale
 - Średnia kwota żądana w poprzednim kwartale
 - Kwota wstępnie zatwierdzona w poprzednim kwartale
 - Średnia kwota wstępnie zatwierdzona w poprzednim kwartale
 - Całkowita żądana kwota roszczenia
 - Średnia całkowita żądana kwota roszczenia
 - Całkowita zatwierdzona kwota roszczenia
 - Średnia zatwierdzona łączna kwota roszczeń
 - Łączna żądana kwota roszczeń w poprzednim kwartale
 - Średnia łączna żądana kwota roszczeń w poprzednim kwartale
 - Zatwierdzona łączna kwota roszczeń w poprzednim kwartale
 - Średnia zatwierdzona łączna kwota roszczeń w poprzednim kwartale
 - Liczba (#) zleceń MDF oczekujących na zatwierdzenie
 - Żądana kwota oczekująca na zatwierdzenie
 - Liczba (#) przesłanych zleceń MDF
 - Liczba (#) zatwierdzonych zleceń MDF

- Liczba (#) odrzuconych zleceń MDF
- Liczba (#) zwróconych zleceń MDF
- Liczba (#) anulowanych zleceń MDF
- Liczba (#) wygasłych zleceń MDF
- Liczba (#) przesłanych rozliczeń MDF
- Liczba (#) zatwierdzonych rozliczeń MDF
- Liczba (#) odrzuconych rozliczeń MDF
- Procent (%) zatwierdzonych zleceń MDF
- Procent (%) wygasłych zleceń MDF
- Procent (%) odrzuconych zleceń MDF
- Procent (%) zwróconych zleceń MDF
- Liczba (#) dni oczekiwania na zatwierdzenie
- Liczba (#) dni do zatwierdzenia
- Średnia liczba dni oczekiwania na zatwierdzenie
- Średnia liczba (#) dni do zatwierdzenia

Uwagi na temat użycia

Jeśli firma użytkownika zmieni nazwę wyświetlaną zlecenia MDF na nazwę niestandardową, w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers wyświetlana będzie nazwa niestandardowa.

Analityczny obszar zainteresowań "Zdarzenia szkolenia medycznego - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny tylko w wydaniu Oracle CRM On Demand Life Sciences.

Cel biznesowy

Zdarzenie szkolenia medycznego może być dowolnym typem zdarzenia promocyjnego lub edukacyjnego, w którym uczestniczą lekarze lub pracownicy służby zdrowia. Z punktu widzenia firmy można wyróżnić następujące typy zdarzeń szkolenia medycznego:

- **Poziom przedstawiciela handlowego.** Zdarzenie szkolenia medycznego prowadzonego przez kierownika lub co najmniej jednego przedstawiciela handlowego.
- **Poziom organizacji lub krajowy.** Zdarzenie szkolenia medycznego na poziomie krajowym lub spotkanie adresowane do określonej grupy pracowników służby zdrowia.

Zdarzenia można planować na poziomie krajowym w odniesieniu do określonego produktu lub okresu, a następnie przydzielić zasoby według regionu, okręgu lub przedstawiciela handlowego. Firmy farmaceutyczne wymagają dostarczenia miar i informacji o zdarzeniach szkolenia medycznego w celu dostosowania działań związanych ze sprzedażą i marketingiem. Raporty dostarczają firmom informacji potrzebnych do kontrolowania budżetów i zmniejszania lub całkowitej likwidacji odchyleń.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Zdarzenie szkolenia medycznego
- Zaproszeni uczestnicy
- Kategoria produktu
- Produkt
- Data
- Właściciel

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary zdarzenia szkolenia medycznego
 - Liczba (#) zaproszonych uczestników
 - Liczba (#) zdarzeń szkoleń medycznych
 - Koszt zdarzenia szkolenia medycznego

(Definicja: koszt zakończonych działań dotyczący wszystkich uczestników powiązanych z danym zdarzeniem szkolenia medycznego)
 - Budżet zdarzenia szkolenia medycznego

Miara "Budżet zdarzenia" pochodzi z wymiaru. W przypadku stosowania wyłącznie wymiaru "Zdarzenie szkolenia medycznego", miara jest sumą wartości pól z danego wymiaru. Jeśli jednak wykorzystywane są również inne miary (w szczególności dotyczące zaproszonych uczestników), miara jest wartością maksymalną ze wszystkich wartości pól z danego wymiaru.
 - Nadwyżka/deficyt budżetowy

(Definicja: różnica między budżetem zdarzenia i kosztem zdarzenia)

Uwagi na temat użycia

Jeśli firma zmieni nazwę wyświetlaną dotyczącą zdarzenia szkolenia medycznego, w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers wyświetlana będzie nazwa niestandardowa.

Analityczny obszar zainteresowań "Możliwość i konkurent - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę powiązań typu "wiele do wielu" między możliwościami i podmiotami konkurencyjnymi. Obszar ten jest niemal identyczny z obszarami zainteresowań dla możliwości. Jedyna różnica polega na tym, że obejmuje on wymiar podmiotu konkurencyjnego, który ma powiązanie "wiele do wielu" z typem rekordu możliwości. Ten obszar zainteresowań pozwala tworzyć raporty przedstawiające wszystkich konkurentów powiązanych z możliwością. Ze względu na to, że obszar ten reprezentuje powiązanie "wiele do wielu" między możliwościami i podmiotami konkurencyjnymi, nie można za jego pomocą tworzyć raportów dla możliwości, które nie mają powiązania z przynajmniej jednym podmiotem konkurencyjnym. Do atrybutów definiujących powiązanie z podmiotem konkurencyjnym, dostępnych na potrzeby tworzenia raportów, należą:

- Główna osoba kontaktowa
- Rola
- Rola drugiej strony
- Data rozpoczęcia
- Data zakończenia
- Silne strony
- Słabe strony
- Komentarz

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Terytorium podmiotu

- Kampania
- Data
- Możliwość
- Konkurent możliwości
- Właściciel
- Główna osoba kontaktowa
- Osoba kontaktowa powiązania
- Terytorium

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary możliwości
 - Miary niestandardowe możliwości
 - Miary możliwości według daty otwarcia
 - Liczba otwartych możliwości
 - Liczba (#) możliwości
 - Liczba (#) osób kontaktowych z możliwościami
 - Zrealizowane przychody
 - Oczekiwany przychód
 - Przychód
 - Średnia liczba dni w etapie
 - Liczba (#) uzyskań
 - Średnia wielkość transakcji (definicja: średnia wielkość każdej sprzedaży dla każdego klienta wyrażona jako liczba jednostek lub kwota przychodu)
 - Średni cykl sprzedaży
 - Współczynnik uzyskanych możliwości (definicja: liczba możliwości uzyskanych podzielona przez liczbę możliwości uzyskanych i utraconych)
 - Współczynnik strat możliwości
- Przychód
- Oczekiwany przychód
- Zrealizowane przychody
- Liczba (#) możliwości
- Liczba otwartych możliwości
- Liczba (#) osób kontaktowych z możliwościami

- Liczba (#) uzyskań
- Średnia liczba dni w etapie
- Średnia wielkość transakcji (definicja: średnia wielkość każdej sprzedaży dla każdego klienta wyrażona jako liczba jednostek lub kwota przychodu)
- Średni cykl sprzedaży
- Współczynnik uzyskanych możliwości (definicja: łączna liczba możliwości uzyskanych podzielona przez łączną liczbę możliwości uzyskanych i utraconych)
- Współczynnik strat możliwości
- Przychód z możliwości w poprzednim kwartale
- Zrealizowany przychód w poprzednim kwartale

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu i głównej osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Możliwość i partner - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę powiązań "wiele do wielu" między możliwościami i podmiotami partnerskimi. Obszar ten jest niemal identyczny z obszarami zainteresowań dla możliwości. Jedyna różnica polega na tym, że obejmuje on wymiar podmiotu partnerskiego, który ma powiązanie "wiele do wielu" z typem rekordu możliwości. Ten obszar zainteresowań pozwala tworzyć raporty prezentujące wszystkich partnerów danej możliwości. Ponieważ obszar ten odzwierciedla powiązanie "wiele do wielu" między możliwościami i podmiotami partnerskimi, nie mogą być za jego pomocą tworzone raporty dotyczące możliwości, które nie mają powiązania z co najmniej jednym podmiotem partnerskim. Do atrybutów definiujących powiązanie z podmiotem partnerskim, dostępnych na potrzeby raportowania, należą:

- Główna osoba kontaktowa
- Rola
- Rola drugiej strony
- Data rozpoczęcia
- Data zakończenia
- Silne strony

- Słabe strony
- Komentarz

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Terytorium podmiotu
- Kampania
- Data
- Możliwość
- Partner możliwości
- Właściciel
- Główna osoba kontaktowa
- Osoba kontaktowa powiązania
- Terytorium

Miary

Lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary możliwości
 - Miary niestandardowe możliwości
 - Miary możliwości według daty otwarcia
 - Liczba otwartych możliwości
 - Liczba (#) możliwości
 - Liczba (#) osób kontaktowych z możliwościami
 - Zrealizowane przychody
 - Oczekiwany przychód
 - Przychód
 - Średnia liczba dni w etapie
 - Liczba (#) uzyskań

- Średnia wielkość transakcji (definicja: średnia wielkość każdej sprzedaży dla każdego klienta wyrażona jako liczba jednostek lub kwota przychodu)
- Średni cykl sprzedaży
- Współczynnik możliwości uzyskanych (definicja: liczba uzyskanych możliwości podzielona przez łączną liczbę możliwości uzyskanych i utraconych)
- Współczynnik strat możliwości
- Przychód
- Oczekiwany przychód
- Zrealizowane przychody
- Liczba (#) możliwości
- Liczba otwartych możliwości
- Liczba (#) osób kontaktowych z możliwościami
- Liczba (#) uzyskań
- Średnia liczba dni w etapie
- Średnia wielkość transakcji (definicja: średnia wielkość każdej sprzedaży dla każdego klienta wyrażona jako liczba jednostek lub kwota przychodu)
- Średni cykl sprzedaży
- Współczynnik możliwości uzyskanych (definicja: liczba uzyskanych możliwości podzielona przez łączną liczbę możliwości uzyskanych i utraconych)
- Współczynnik strat możliwości
- Przychód z możliwości w poprzednim kwartale
- Zrealizowany przychód w poprzednim kwartale

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu i głównej osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Historia możliwości"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizowanie możliwości według wymiarów podmiotu, terytorium podmiotu, kampanii, osoby kontaktowej, terytorium osoby kontaktowej, właściciela i daty. Obszar ten

obejmuje co najmniej dwie tabele z faktami i zawiera miary możliwości oraz norm. Miary możliwości są zdefiniowane na najniższym poziomie szczegółowości. Można więc analizować miary dla wszystkich kryteriów. Miary norm znajdują się jednak na wyższym poziomie szczegółowości i mogą być analizowane tylko według następujących kryteriów: Data (miesiąc), Norma oraz Właściciel.

Typ powiązania

Wielofaktowy

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Terytorium podmiotu
- Kampania
- Data
- Możliwość
- Właściciel
- Główna osoba kontaktowa
- Główny podmiot partnerski
- Norma
- Terytorium

Miary

Lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary możliwości

Miary niestandardowe możliwości

- Miary możliwości według daty otwarcia
 - Liczba otwartych możliwości
 - Liczba (#) możliwości
 - Liczba (#) osób kontaktowych z możliwościami
 - Zrealizowane przychody
 - Oczekiwany przychód
 - Przychód
 - Średnia liczba dni w etapie
 - Liczba (#) uzyskań

- Średnia wielkość transakcji (definicja: średnia wielkość każdej sprzedaży dla każdego klienta wyrażona jako liczba jednostek lub kwota przychodu)
- Średni cykl sprzedaży
- Współczynnik uzyskanych możliwości (definicja: liczba możliwości uzyskanych podzielona przez liczbę możliwości uzyskanych i utraconych)
- Współczynnik strat możliwości
- Przychód
- Oczekiwany przychód
- Zrealizowane przychody
- Liczba (#) możliwości
- Liczba otwartych możliwości
- Liczba (#) osób kontaktowych z możliwościami
- Liczba (#) uzyskań
- Średnia liczba dni w etapie
- Średnia wielkość transakcji (definicja: średnia wielkość każdej sprzedaży dla każdego klienta wyrażona jako liczba jednostek lub kwota przychodu)
- Średni cykl sprzedaży
- Współczynnik uzyskanych możliwości (definicja: liczba możliwości uzyskanych podzielona przez liczbę możliwości uzyskanych i utraconych)
- Współczynnik strat możliwości
- Przychód z możliwości w poprzednim kwartale
- Zrealizowany przychód w poprzednim kwartale
- Pomiary normy
 - Wartość normy

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu i głównej osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Przychód z produktu związanego z możliwością — historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizowanie przychodów z produktów związanych z możliwościami według podmiotu, terytorium podmiotu, partnera, kampanii, możliwości, produktu związanego z możliwością, właściciela, produktu i kategorii produktu. Ze względu na to, że każdy cykliczny przychód z produktu może mieć inną datę początkową, ten obszar zainteresowań, mający jeden wiersz na każdy cykliczny przychód z produktu w ramach możliwości, znajduje się na najwyższym poziomie ziarnistości. Z uwagi na wysoki poziom szczegółowości tego obszaru zainteresowań, jest on bardzo elastyczny w odniesieniu do podsumowań danych na każdym poziomie obsługiwanych wymiarów. W obszarze tym zawarte są wymiary i miary norm, co pozwala na zawarcie w jednym raporcie informacji na temat przychodu z produktu związanego z możliwością i miar norm.

Typ powiązania

Wielofaktowy

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Terytorium podmiotu
- Kampania
- Data
- Możliwość
- Przychód z produktu możliwości
- Właściciel
- Główny podmiot partnerski (dostępne tylko w aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produkt
- Kategoria produktu
- Norma
- Terytorium

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Przychody z produktów związanych z możliwościami — miary
 - Liczba (#) produktów
 - Średnia liczba produktów
- Pomiary normy

- Wartość normy

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu i głównej osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Partner - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań dostępny jest wyłącznie w aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Cel biznesowy

Analityczny obszar zainteresowań "Partner - historia" umożliwia analizę historii partnera. Można analizować zamiary, możliwości i przychód według partnera i terytorium.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Partner
- Terytorium
- Właściciel
- Data

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary partnera właściciela
 - Liczba (#) możliwości
 - Liczba (#) partnerów z możliwościami
 - Liczba (#) uzyskań
 - Średni przychód zrealizowany

- Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości (definicja: liczba dni do zamknięcia możliwości podzielona przez liczbę uzyskań)
- Przychód zrealizowany
- Przychód zrealizowany (000)
- Przychód zrealizowany z produktu
- Przychód zrealizowany z produktu (000)
- Przychód z produktu (000)
- Liczba (#) namiarów
- Liczba (#) zarchiwizowanych namiarów
- Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
- Liczba (#) odrzuconych namiarów
- Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości)
- Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości i znajdują się na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane")
- Liczba (#) namiarów dających utraconą możliwość
- Średnia liczba dni do przekształcenia namiaru (definicja: liczba dni między datą utworzenia i datą przekształcenia namiaru podzielona przez liczbę namiarów przekształconych w możliwości)
- Średnia liczba dni do nawiązania do namiaru
- Średni potencjalny przychód
- Potencjalny przychód
- Potencjalny przychód (000)
- Liczba (#) partnerów z namiarami
- Niestandardowe miary partnera
- Liczba (#) partnerów

Uwagi na temat użycia

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Pipeline - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Obszar zainteresowań "Pipeline - historia" umożliwia przeglądanie miesięcznych zapisów stanu wszystkich możliwości w aplikacji Oracle CRM On Demand. Zapisy stanu analizy pipeline są wykonywane codziennie w trakcie nocnego procesu archiwizacji. Zachowywany jest jednak tylko ostatni zapis stanu analizy pipeline w miesiącu, wszystkie pozostałe są usuwane. Usunięte zapisy stanu analizy pipeline nie są kasowane, lecz archiwizowane i w pełni przywracane podczas pełnej operacji wyodrębnienia, przekształcenia i wczytania (ETL) danych. W razie zmiany typu kalendarza okresów obrotowych, historyczne zapisy stanu nie zostaną uzgodnione z nową definicją kalendarza okresów obrotowych. W firmach z niestandardowym typem kalendarza okresów obrotowych, historyczne zapisy stanu mogą być raportowane wyłącznie w przypadku tych definicji roku obrotowego, które są zdefiniowane w aplikacji Oracle CRM On Demand. Zapisy stanów są wykonywane tylko dla możliwości, które zostały zamknięte w ostatnim kwartale. Zapisy stanów są jednak wykonywane dla wszystkich otwartych możliwości.

Typ powiązania

Prosty

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Data
- Możliwość
- Właściciel
- Pipeline - data zapisu stanu
- Terytorium

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Historyczny Pipeline - pomiary
 - Przychód. Pomiar wskazuje przychód z możliwości.
 - Oczekiwane przychody. Pomiar wskazuje przychód z możliwości pomnożony przez prawdopodobieństwo możliwości.
 - Zrealizowane przychody. Pomiar wskazuje przychód z zamkniętej/uzyskanej możliwości. Gdy możliwość ma status "Zamknięta/uzyskana", przychód i zrealizowane przychody mają tę samą wartość.
 - Przychód (000). Pomiar wskazuje przychód z możliwości w tysiącach.
 - Oczekiwany przychód (000). Pomiar wskazuje przychód z możliwości pomnożony przez prawdopodobieństwo możliwości w tysiącach.

- Zrealizowane przychody (000). Pomiar wskazuje przychód z zamkniętej/uzyskanej możliwości w tysiącach. Gdy możliwość ma status "Zamknięta/uzyskana", przychód i zrealizowane przychody mają tę samą wartość.
- Przychody z możliwości kwartał wcześniej. Pomiar wskazuje wartość przychodu z kwartału wcześniej.
- Oczekiwany przychód kwartał wcześniej. Pomiar wskazuje wartość oczekiwanych przychodów z kwartału wcześniej.
- Zrealizowany przychód kwartał wcześniej. Pomiar wskazuje wartość zrealizowanych przychodów z kwartału wcześniej.
- Przychód z możliwości kwartał wcześniej (000). Pomiar wskazuje wartość przychodu z kwartału wcześniej w tysiącach.
- Oczekiwany przychód kwartał wcześniej (000). Pomiar wskazuje wartość oczekiwanych przychodów z kwartału wcześniej w tysiącach.
- Zrealizowany przychód kwartał wcześniej (000). Pomiar wskazuje wartość zrealizowanych przychodów z kwartału wcześniej w tysiącach.
- Terytorium

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Historia portfela"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny tylko w wydaniu Oracle CRM On Demand Financial Services.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań pozwala analizować historię portfela, osoby kontaktowe i produkty. Raporty dotyczące portfeli umożliwiają generowanie raportów o portfelach w następujących wymiarach: "Osoba kontaktowa", "Podmiot", "Doradca" i "Czas". Raport taki umożliwia doradcom i ich kierownikom znalezienie odpowiedzi na następujące pytania:

- Jakie produkty finansowe mają klienci i jaki jest ich profil demograficzny?
- Ile aktywów klientów jest zainwestowanych w poszczególne klasy papierów wartościowych i aktywów?
- Jaka jest wielkość aktywów w rejestrze klientów każdego doradcy?
- Jakie klasy aktywów znajdują się w rejestrze klientów każdego doradcy?
- Kim są najlepsi klienci według wielkości portfela i przychodu?

Informacje te pozwalają analizować portfele pod względem klientów i doradców.

Typ powiązania

Prosty

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Osoba kontaktowa
- Data
- Instytucja
- Właściciel
- Portfel
- Produkt

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary portfela
 - Niestandardowe miary portfela
 - Liczba (#) portfeli
 - Łączna wartość zasobów
 - Kwota pożyczki
 - Składka
 - Przychód
 - Wartość polisy
 - Limit kredytowy
 - Średnia łączna wartość aktywów
 - Średnia kwota pożyczki
 - Średnia składka
 - Średni przychód
 - Średnia wartość polisy
 - Średni limit kredytowy

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar osoby kontaktowej uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Historia produktu"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań pozwala na analizę miar przychodów według produktu, podmiotu, użytkownika, możliwości i terytorium. Poziom szczegółowości tego obszaru zainteresowań jest wyższy niż poziom szczegółowości raportowanego obszaru zainteresowań "Produkt możliwości", gdyż pozwala on na analizę przychodów związanych z możliwością na podstawie wymiaru produktu. Obszar ten wypełnia lukę w analizie różnic między raportowanym obszarem zainteresowań "Możliwości" a raportowanym obszarem zainteresowań "Produkt możliwości".

Typ powiązania

Prosty

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Data
- Możliwość
- Właściciel
- Produkty
- Terytorium

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary przychodów z produktu
 - Przychód z produktu - miary niestandardowe
 - Przychód
 - Oczekiwany przychód z produktu
 - Zrealizowane przychody z produktu
 - Przychód z produktu (000)
 - Oczekiwany przychód z produktu (000)

- Zrealizowane przychody z produktu (000)
- Cena zakupu
- Średnia cena zakupu
- Średnia ilość
- Łączna ilość
- Przychód z produktu w poprzednim kwartale
- Zrealizowany przychód z produktu w poprzednim kwartale
- Przychód z produktu w poprzednim kwartale (000)
- Zrealizowany przychód z produktu w poprzednim kwartale (000)

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Etap sprzedaży - historia"

Obszar zainteresowań "Etap sprzedaży - historia" zawiera następujące obszary zainteresowań.

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wydaniach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę możliwości na różnych etapach sprzedaży według wymiarów podmiotu, możliwości, etapu sprzedaży i daty. W historycznym obszarze zainteresowań etapu sprzedaży prezentowane są oparte na zdarzeniach historyczne migawki możliwości dostępne wyłącznie w kontekście historycznym. Ze względu na to, że możliwości przechodzą przez wiele etapów sprzedaży, ten obszar zainteresowań zawiera więcej elementów niż obszar zainteresowań możliwości.

Typ powiązania

Prosty

Wymiary

W tym obszarze zainteresowań występują następujące wymiary:

- Podmiot
- Historyczny etap sprzedaży

- Możliwość

Miary

Poniżej przedstawiono pełną listę miar tego obszaru zainteresowań:

- Miary etapu sprzedaży
 - Średnia liczba dni w etapie
 - Liczba (#) dni w etapie
 - Liczba (#) możliwości
 - Nieudane
 - Współczynnik nieudanych

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Zlecenie obsługi - historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę historii zleceń obsługi, podmiotów i środków trwałych. Zlecenia obsługi można analizować według wymiarów podmiotu, osoby kontaktowej, zlecenia obsługi, użytkownika, partnera i daty. Obszar zainteresowań umożliwia pomiar i analizę ważnych miar wydajności zleceń obsługi, w tym długości otwarcia i średniego czasu do zamknięcia. Korzystając z tych miar wydajności zleceń obsługi, można poprawić zadowolenie klienta i wydajność pracowników, a także zredukować koszty operacyjne.

Typ powiązania

Prosty

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Środek trwały

- Osoba kontaktowa
- Data
- Dealer
- Właściciel
- Główny podmiot partnerski (dostępne tylko w aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produkt
- Zlecenie obsługi
- Pojazd

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary zlecenia obsługi
 - Miary zlecenia obsługi według daty zamknięcia
 - Liczba (#) anulowanych zleceń obsługi (data zamknięcia)
 - Liczba (#) zamkniętych zleceń obsługi (data zamknięcia)
 - Średnia liczba dni do zamknięcia zleceń obsługi (data zamknięcia)
 - Średnia liczba minut do zamknięcia zleceń obsługi (data zamknięcia)
- Miary niestandardowe zlecenia obsługi
 - Liczba (#) zleceń obsługi
 - Liczba otwartych zleceń obsługi
 - Liczba zamkniętych zleceń obsługi
 - Liczba oczekujących zleceń obsługi
 - Liczba (#) anulowanych zleceń obsługi
 - Średni wiek zlecenia obsługi
 - Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia obsługi
 - Średni wiek zlecenia obsługi (w minutach)
 - Średnia liczba minut do zamknięcia zleceń obsługi

Uwagi na temat wykorzystania

Pola niestandardowe w wymiarze "Pojazd" są wspólne dla typów rekordów "Pojazd" i "Środek trwały". Typ rekordu "Pojazd" zawiera dwa zestawy pól niestandardowych: jeden zestaw jest współużytkowany z typem rekordu "Środek trwały" i występuje w wymiarze "Pojazd", a drugi zestaw występuje wyłącznie w typie rekordu "Pojazd". Pola niestandardowe występujące wyłącznie w typie rekordu "Pojazd" nie są dostępne w żadnym raporcie. Podczas dodawania pól niestandardowych do typu rekordu "Pojazd" proszę się upewnić, czy

pola, które mają występować w raportach, są dodawane do pól niestandardowych wspólnych dla typów rekordów "Pojazd" i "Środek trwały", zamiast do pól niestandardowych występujących wyłącznie w typie rekordu "Pojazd".

Wymiary podmiotu i osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Analityczny obszar zainteresowań "Produkt ze specjalną kalkulacją cen — historia"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań dostępny jest tylko w module Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Cel biznesowy

Zlecenia specjalnej kalkulacji cen umożliwiają partnerom i właścicielom zarejestrowanej nazwy handlowej przeprowadzać zestaw procesów biznesowych, przez które partner pyta właściciela zarejestrowanej nazwy handlowej o możliwość ustalenia niższej ceny produktu (z różnych względów, takich jak reakcja na konkurencyjną ofertę lub ogólne trendy zniżkowe w cenach).

Obszar zainteresowań umożliwia tworzenie analiz historycznych i raportów na temat zleceń specjalnej kalkulacji cen i produktów ze specjalną kalkulacją cen, dzięki czemu można ocenić efektywność partnera. Można używać miar i informacji, np. na temat autoryzowanych obniżek cen według poszczególnych produktów, partnerów i kwartałów w celu ocenienia efektywności rabatów i wydajności produktów w danym kanale.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Data (na podstawie daty początkowej zlecenia specjalnej kalkulacji cen)
- Rejestracja transakcji
- Klient końcowy
- Ostatnio zatwierdzone przez
- Możliwość
- Właściciel
- Główny podmiot partnerski

- Produkt
- Kategoria produktu
- Zlecenie specjalnej kalkulacji cen

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary produktów ze specjalną kalkulacją cen
 - Miary produktów ze specjalną kalkulacją cen według daty autoryzacji
 - Liczba zleceń specjalnej kalkulacji cen (data autoryzacji)
 - Kwota autoryzowana (data autoryzacji)
 - Kwota autoryzowana (data autoryzacji) (000)
 - Kwota wnioskowana (data autoryzacji)
 - Kwota wnioskowana (data autoryzacji) (000)
 - Średnia kwota autoryzowana (data autoryzacji)
 - Średnia kwota wnioskowana (data autoryzacji)
 - Średnia ilość (data autoryzacji)
 - Ilość (data autoryzacji)
 - Miary produktów ze specjalną kalkulacją cen według daty przesłania
 - Liczba zleceń specjalnej kalkulacji cen (data przesłania)
 - Kwota autoryzowana (data przesłania)
 - Kwota autoryzowana (data przesłania) (000)
 - Kwota wnioskowana (data przesłania)
 - Kwota wnioskowana (data przesłania) (000)
 - Średnia kwota autoryzowana (data przesłania)
 - Średnia kwota wnioskowana (data przesłania)
 - Średnia ilość (data przesłania)
 - Ilość (data przesłania)
- Liczba zleceń specjalnej kalkulacji cen
- Kwota autoryzowana
- Kwota autoryzowana (000)
- Kwota wnioskowana
- Kwota wnioskowana (000)
- Średnia kwota autoryzowana

- Średnia kwota wnioskowana
- Średni koszt autoryzowany
- Średni autoryzowany procent rabatu
- Średnia sugerowana cena detaliczna producenta
- Średni koszt zakupu
- Średnia ilość
- Średni koszt wnioskowany
- Średni wnioskowany procent rabatu
- Średnia wnioskowana cena odsprzedaży
- Średnia sugerowana cena odsprzedaży
- Ilość
- Kwota autoryzowana w poprzednim kwartale
- Kwota autoryzowana w poprzednim kwartale (000)
- Kwota wnioskowana w poprzednim kwartale
- Kwota wnioskowana w poprzednim kwartale (000)
- Ilość w poprzednim kwartale

Uwagi na temat użycia

Brak

Analityczny obszar zainteresowań "Analiza śledzenia wykorzystania"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand. Dostęp do tego obszaru zainteresowań wymaga uprawnienia "Śledzenie wykorzystania". Do roli administratora to uprawnienie jest przypisane domyślnie.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia użytkownikom mającym uprawnienie "Śledzenie wykorzystania" analizowanie wykorzystania aplikacji Oracle CRM On Demand w firmie. Firmy mogą analizować wykorzystanie następujących obszarów aplikacji Oracle CRM On Demand:

- Użycie aplikacji
- Zastosowanie przez użytkowników

■ Konfiguracja

Typ powiązania

Prosty

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Zawartość
- Data
- Typ obiektu
- Użytkownik

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań i pól, dla których są one przechowywane, jest następująca:

W poniższej tabeli przedstawione są miary efektywności analiz. Miary te reprezentują efektywność zapytań.

Miara	Użytkownik	Data (tydzień)	Typ obiektu	Opis
Liczba (#) zleceń	Tak	Tak	Tak	Liczba zleceń według nazw raportów i pulpitów informacyjnych i według tygodnia. Jeżeli raport jest dostępny również na pulpicie informacyjnym, liczba zleceń dot. raportu odzwierciedla jedynie zlecenia, w których został on uruchomiony jako raport w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers. Ponieważ pulpit informacyjny często zawiera więcej niż jeden raport, zlecenia uruchomione w ramach pulpitu informacyjnego nie są uwzględniane w liczbie obliczanej w odniesieniu do raportów.
Liczba (#) niepowodzeń	Tak	Tak	Tak	Liczba niepowodzeń zleceń według nazw raportów i pulpitów informacyjnych i według tygodnia.
Średni czas odpowiedzi (s)	Tak	Tak	Tak	Średni czas odpowiedzi (w sekundach) w przypadku zleceń.

W poniższej tabeli przedstawione są miary wykorzystania aplikacji Oracle CRM On Demand. Miary te reprezentują wykorzystanie różnych typów obiektów aplikacji, w tym liczbę utworzonych, zaktualizowanych i skasowanych rekordów. Wyraz *Tak* w tabeli oznacza, że miara jest dostępna dla danego pola.

Miara	Użytkownik	Data (tydzień)	Typ obiektu	Opis
Liczba utworzonych rekordów	Tak	Tak	Tak	Liczba utworzonych rekordów według obiektu, użytkownika i miesiąca
Liczba zaktualizowanych rekordów	Tak	Tak	Tak	Liczba zaktualizowanych rekordów według obiektu, użytkownika i miesiąca
Liczba skasowanych rekordów	Tak	Tak	Tak	Liczba skasowanych rekordów według obiektu, użytkownika i miesiąca

W poniższej tabeli przedstawione są miary efektywności wyświetleń strony w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Miara	Użytkownik	Data (tydzień)	Typ obiektu	Opis
Liczba (#) zleceń	Tak	Tak	Tak	Liczba zleceń według strony i tygodnia
Średni czas odpowiedzi (ms)	Tak	Tak	Tak	Średni czas odpowiedzi (w milisekundach) w przypadku wyświetleń strony

W poniższej tabeli przedstawione są miary konfiguracji. Miary te są zapisem stanu bieżącego ostatniej konfiguracji aplikacji Oracle CRM On Demand wykonanym w momencie przyrostowego odświeżania danych śledzenia wykorzystania. Miary konfiguracji są unikatowe, ponieważ nie są one pobierane na żadnym poziomie wymiarów.

Miara	Opis
Liczba (#) administratorów	Liczba administratorów, którym przyznano dowolne z następujących uprawnień: zarządzanie firmą, zarządzanie firmą - definiowanie walut, zarządzanie firmą - resetowanie wszystkich haseł, zarządzanie motywami, zarządzanie zawartością, zarządzanie zawartością - zarządzanie załącznikami, zarządzanie rejestrami, zarządzanie terytoriami, zarządzanie użytkownikami i dostępem, zarządzanie użytkownikami i dostępem - zarządzanie delegowanymi użytkownikami
Liczba reguł przydziału	Liczba reguł przydziału zdefiniowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba (#) rejestrów	Liczba rejestrów zdefiniowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba (#) walut	Liczba walut aktywowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand

Liczba pól niestandardowych	Liczba pól niestandardowych używanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba (#) obiektów niestandardowych	Liczba obiektów niestandardowych rozmieszczonych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba kart niestandardowych	Liczba niestandardowych kart internetowych używanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba (#) grup	Liczba grup skonfigurowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba (#) języków	Liczba języków włączonych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba (#) produktów	Liczba produktów zdefiniowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba procesów sprzedaży	Liczba procesów sprzedaży zdefiniowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba (#) terytoriów	Liczba terytoriów skonfigurowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba apletów internetowych	Liczba apletów internetowych używanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba łączy internetowych	Liczba łączy internetowych używanych w aplikacji Oracle CRM On Demand
Liczba (#) procesów Workflow	Liczba procesów Workflow skonfigurowanych w aplikacji Oracle CRM On Demand

W poniższej tabeli przedstawione są miary zastosowania przez użytkowników. Miary te umożliwiają firmom monitorowanie i analizowanie zastosowania aplikacji Oracle CRM On Demand przez użytkowników. Wyraz *Tak* w tabeli oznacza, że miara jest dostępna dla danego pola.

Miara	Użytkownik	Data (miesiąc)	Opis
Liczba aktywnych użytkowników	Nie	Tak	Liczba aktywnych użytkowników w aplikacji
Liczba dni od ostatniego logowania	Tak	Nie	Liczba dni od ostatniego logowania użytkownika
Liczba delegowanych użytkowników	Nie	Tak	Liczba delegowanych użytkowników w danym miesiącu
Liczba (#) licencji	Nie	Nie	Liczba licencji zdefiniowanych w profilu firmy

Całkowita liczba logowań	Tak	Tak	Liczba logowań użytkownika w danym miesiącu. Jeżeli użytkownik zaloguje się trzy razy w dniu dzisiejszym, dla bieżącego tygodnia zostanie zapisana liczba "3".
Liczba niepowtarzalnych logowań	Tak	Tak	Liczba unikatowych logowań użytkownika w danym miesiącu. Jeżeli użytkownik zaloguje się trzy razy w dniu dzisiejszym, dla bieżącego tygodnia zostanie zapisana liczba "1".
Liczba logowań zakończonych niepowodzeniem	Tak	Tak	Liczba logowań zakończonych niepowodzeniem według użytkownika i miesiąca
Procent zalogowanych użytkowników	Nie	Tak	Liczba użytkowników, którzy zalogowali się w danym miesiącu, podzielona przez liczbę aktywnych użytkowników.
Średnia miesięczna częstotliwość logowania	Nie	Tak	Liczba unikatowych logowań w danym miesiącu podzielona przez liczbę użytkowników zalogowanych w danym miesiącu.

Uwagi na temat wykorzystania

Ten temat zawiera uwagi na temat wykorzystania.

Dane śledzenia wykorzystania - informacje

Dane śledzenia wykorzystania w hurtowni danych odświeżane są cotygodniowo na podstawie informacji z danych aplikacji Oracle CRM On Demand. Odświeżanie danych śledzenia wykorzystania następuje w weekendy i nie odbywa się łącznie z nocnym, przyrostowym odświeżaniem pozostałych danych w module Oracle CRM On Demand Answers.

Miary śledzenia wykorzystania są ponownie obliczane tylko dla bieżącego miesiąca. Dane z poprzedniego miesiąca są ponownie obliczane tylko w przypadku tygodni, w których wypada koniec miesiąca. W momencie wykonania przyrostowego odświeżenia danych śledzenia użycia w piątek, 4 czerwca 2010, jednocześnie zostaną ponownie obliczone miary śledzenia użycia dla maja i czerwca, ponieważ ostatni tydzień przypadał w obu tych miesiącach.

Miary śledzenia wykorzystania są podsumowywane według miesięcy kalendarzowych. Chociaż jest możliwe analizowanie tych miar według kalendarza podatkowego firmy, nie są one dostosowane do kalendarza podatkowego firm mających kalendarze niestandardowe. W definicji kalendarza podatkowego mogą występować pewne odstępstwa, zwłaszcza w przypadku gdy stosowany jest schemat 4-4-5 lub 5-4-4 bądź kalendarz niestandardowy, w którym dwa miesiące kalendarzowe rozpoczynają się w jednym okresie podatkowym, lub gdy w danym okresie podatkowym nie rozpoczyna się żaden miesiąc. W takich sytuacjach miary śledzenia użycia mogą być zawyżone lub mogą nie występować w przypadku danego okresu podatkowego.

Większość danych śledzenia wykorzystania jest rejestrowana na poziomie tygodnia. Niektóre miary zastosowania przez użytkowników nie są rejestrowane na poziomie tygodnia. Na poziomie tym nie są też rejestrowane żadne z miar konfiguracji. Ze względu na fakt, że dane śledzenia wykorzystania są rejestrowane na poziomie tygodnia, mogą być one agregowane według miesięcy, kwartałów i lat. Może to jednak nie dać rezultatów, jeśli jest przeprowadzane na poziomach niższych niż poziom tygodnia.

Historia logowań użytkowników - informacje

Dane historii logowań użytkowników starsze niż 90 dni są na bieżąco usuwane z aplikacji Oracle CRM On Demand. Dlatego też funkcja śledzenia wykorzystania może obsłużyć do ok. 90 dni miar zastosowania przez użytkowników, pod warunkiem że aplikacja Oracle CRM On Demand została wcześniej uaktualniona do obecnej wersji. Jednakże wspomniane dane historii zastosowania przez użytkowników są zachowywane w hurtowni danych na potrzeby obsługi analizy trendów historycznych dotyczącej miar zastosowania przez użytkowników w aplikacji Oracle CRM On Demand Analytics. Te dane są zachowywane do następnego pełnego odświeżania, nawet jeśli zostały usunięte z aplikacji Oracle CRM On Demand.

Miary śledzenia użycia

Miary śledzenia użycia są gromadzone według tygodnia kalendarzowego. Jeśli stosowany jest kalendarz niestandardowy, na przykład o schemacie 5-4-4 lub 4-4-5, lub niestandardowy kalendarz podatkowy, możliwa jest sytuacja, gdzie dany miesiąc lub kwartał podatkowy będzie miał więcej lub mniej tygodni w porównaniu z innymi miesiącami lub kwartałami podatkowymi. Dlatego też w przypadku danego miesiąca lub kwartału miary mogą wydawać się lekko zawyżone lub zaniżone. Należy oczekiwać takiej sytuacji podczas analizowania miar występujących w firmie użytkownika według miesięcy lub kwartałów kalendarza okresów obrotowych, gdy miary te nie są w pełni dostosowane do istniejących w firmie definicji kalendarza okresów obrotowych.

Wymiar zawartości

Wymiar zawartości jest wspólny dla miar efektywności analiz i miar efektywności wyświetleń strony.

Aby utworzyć raport na temat miar efektywności analiz, należy skorzystać z pola kategorii zawartości w celu przeprowadzenia filtrowania według następującego warunku:

kategoria zawartości = analiza

Aby utworzyć raport na temat miar efektywności wyświetleń strony, należy skorzystać z pola kategorii zawartości w celu przeprowadzenia filtrowania według następującego warunku:

kategoria zawartości = wyświetlenie strony

Podczas analizowania miar efektywności wyświetleń strony, jedynymi dostępnymi polami wymiaru zawartości są "Kategoria zawartości" i "Nazwa zawartości". W przypadku efektywności wyświetleń strony wartość w polu "Nazwa zawartości" reprezentuje tytuł ekranu. W przypadku efektywności analiz wartość w polu "Nazwa zawartości" reprezentuje nazwę raportu lub pulpitu informacyjnego.

Miary efektywności analiz

Miar efektywności analiz nie można łączyć z innymi miarami. Miar efektywności wyświetleń strony nie można łączyć z innymi miarami. Te dwa rodzaje miar powiązanych z efektywnością są przechowywane z zastosowaniem różnych poziomów szczegółowości, co odróżnia je do siebie nawzajem i od wszystkich innych miar. Miary efektywności analiz są rejestrowane na poziomie zawartości, użytkownika i tygodnia. Miary te są gromadzone w każdym momencie uruchamiania każdego raportu przez każdego użytkownika i są podsumowywane na poziomie tygodnia. Średni czas odpowiedzi jest mierzony w sekundach.

Miary efektywności wyświetleń strony są natomiast rejestrowane na poziomie strony i tygodnia. Są one gromadzone za każdym razem, gdy wyświetlana jest każda ze stron, i są podsumowywane na poziomie tygodnia. Średni czas odpowiedzi jest mierzony w milisekundach.

Miary efektywności analiz raportować miary wg pojedynczych użytkowników. Efektywność wyświetleń strony jest jednak dostępna tylko na poziomie firmy. Większość wyświetleń strony posiada tytuł, natomiast w przypadku wyświetleń stron pozbawionych tytułu efektywność użycia jest raportowana jako *Inne*. Miary efektywności analiz są uwzględniane we współużytkowanych i osobistych pulpitych informacyjnych, nie są natomiast uwzględniane w zapytaniach dynamicznych. Zarówno wyświetlenia strony, jak i nazwy zawartości analiz wyświetlają miary oparte na domyślnym języku w firmie i standardowym nazewnictwie obiektów. Nie obsługują one języka użytkownika ani zmiany nazw obiektów.

Raportowany obszar zainteresowań "Przychody podmiotu"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Analityczny obszar zainteresowań "Przychody podmiotu" oferuje możliwość śledzenia przychodów podmiotu według produktu, kategorii, terytorium i użytkownika.

Typ powiązania

Wielofaktowe

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

■ Podmiot

- Przychód z podmiotu
- Terytorium podmiotu
- Kampania
- Właściciel
- Produkt
- Kategoria produktu
- Norma

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Więcej informacji na temat korzystania ze zoptymalizowanych pól filtrowania można znaleźć pod hasłem [Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrowania](#) (zob. "[Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania](#)" na stronie 1004). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Kampania

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary przychodu podmiotu:
 - Przychód z podmiotu - miary niestandardowe
 - Liczba (#) produktów
 - Średnia liczba produktów
- Miary normy:
 - Wartość normy

Uwagi na temat wykorzystania

Więcej informacji o możliwościach uzyskiwania przychodu z podmiotów można uzyskać pod hasłem [Raportowany obszar zainteresowań "Prognozy"](#) (na stronie 972). W obszarze zainteresowań "Prognozy" można łączyć przychody z prognozy, normy i podmiotu w jednym raporcie poddanym wyszukiwaniu. Wymiary i miary folderów norm mogą być łączone jedynie z wymiarami i miarami folderów właściciela.

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Podmioty"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań zawiera widok podsumowania dotyczący miar operacyjnych związanych z podmiotami firmy. Typ rekordu podmiotu to typ rekordu, który ma zostać poddany analizie. Tego obszaru zainteresowań można użyć do uzyskania odpowiedzi na podstawowe pytania dotyczące wydajności podmiotu: Które firmy mają największą liczbę zleceń obsługi? Które firmy mają największą liczbę możliwości? Ten obszar zainteresowań pozwala grupować i wyliczać ich podsumowania na dowolnym poziomie według wymiarów podmiotu, terytorium podmiotu i daty. Aby uzyskać bardziej szczegółową analizę obejmującą pozostałe obszary biznesowe, należy użyć innych obszarów zainteresowań.

Typ powiązania

Podsumowanie

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Kampania
- Data utworzenia
- Właściciel
- Terytorium

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem [Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących](#) (zob. "[Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania](#)" na stronie 1004). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot

■ Kampania

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary podmiotu
 - Miary niestandardowe podmiotu
 - Przychód
 - Przychód (000)
 - Średni przychód
 - Zrealizowane przychody
 - Zrealizowane przychody (000)
 - Średni przychód zrealizowany
 - Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości (definicja: liczba dni do zamknięcia możliwości podzielona przez liczbę uzyskań)
 - Potencjalny przychód
 - Średni potencjalny przychód
 - Przychód
 - Przychód z produktu (000)
 - Zrealizowane przychody z produktu
 - Zrealizowane przychody z produktu (000)
 - Liczba (#) podmiotów
 - Liczba (#) podmiotów z możliwościami
 - Liczba (#) działań
 - Liczba (#) osób kontaktowych
 - Liczba (#) możliwości
 - Liczba (#) uzyskań
 - Liczba (#) zleceń obsługi
 - Liczba (#) anulowanych zleceń obsługi
 - Liczba zamkniętych zleceń obsługi
 - Liczba otwartych zleceń obsługi
 - Liczba oczekujących zleceń obsługi
 - Średni wiek otwarcia zlecenia obsługi
 - Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia obsługi

- Liczba (#) namiarów
- Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości)
- Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości i znajdują się na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane")
- Liczba namiarów dających utraconą możliwość
- Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
- Liczba (#) odrzuconych namiarów

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Podmioty i konkurenci"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów na temat powiązań "wiele do wielu" między podmiotami i podmiotami konkurencyjnymi. Obszar ten jest niemal identyczny z obszarami zainteresowań podmiotów. Jedyna różnica polega na tym, że zawiera on wymiar konkurencyjny, który ma powiązanie "wiele do wielu" z typem rekordu podmiotu. Ten obszar zainteresowań pozwala tworzyć raporty prezentujące wszystkich konkurentów danego podmiotu. Ze względu na to, że obszar ten stanowi powiązanie "wiele do wielu" pomiędzy podmiotami i podmiotami konkurencyjnymi, nie mogą być za jego pomocą tworzone raporty dotyczące podmiotów, które nie mają powiązania z przynajmniej jednym podmiotem konkurencyjnym. Do atrybutów definiujących powiązanie z podmiotem konkurencyjnym, dostępnych na potrzeby tworzenia raportów, należą:

- Główna osoba kontaktowa
- Rola
- Rola drugiej strony
- Data rozpoczęcia
- Data zakończenia
- Silne strony
- Słabe strony
- Komentarz

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Konkurent podmiotu
- Kampania
- Data utworzenia
- Właściciel
- Osoba kontaktowa powiązania
- Terytorium

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Więcej informacji na temat korzystania ze zoptymalizowanych pól filtrowania można znaleźć pod hasłem [Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrowania](#) (zob. "[Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania](#)" na stronie 1004). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Kampania

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary podmiotu
 - Miary niestandardowe podmiotu
 - Przychód
 - Przychód (000)
 - Średni przychód
 - Zrealizowane przychody
 - Zrealizowane przychody (000)

- Średni przychód zrealizowany
- Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości (definicja: liczba dni do zamknięcia możliwości podzielona przez liczbę uzyskań)
- Potencjalny przychód
- Średni potencjalny przychód
- Przychód
- Przychód z produktu (000)
- Zrealizowane przychody z produktu
- Zrealizowane przychody z produktu (000)
- Liczba (#) podmiotów
- Liczba (#) podmiotów z możliwościami
- Liczba (#) działań
- Liczba (#) osób kontaktowych
- Liczba (#) możliwości
- Liczba (#) uzyskań
- Liczba (#) zleceń obsługi
- Liczba (#) anulowanych zleceń obsługi
- Liczba zamkniętych zleceń obsługi
- Liczba otwartych zleceń obsługi
- Liczba oczekujących zleceń obsługi
- Średni wiek otwarcia zlecenia obsługi
- Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia obsługi
- Liczba (#) namiarów
- Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości)
- Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości i znajdują się na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane")
- Liczba namiarów dających utraconą możliwość
- Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
- Liczba (#) odrzuconych namiarów

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Podmioty i partnerzy"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów na temat powiązań "wiele do wielu" pomiędzy podmiotami i podmiotami partnerskimi. Obszar ten jest niemal identyczny z obszarami zainteresowań podmiotów. Jedyna różnica polega na tym, że obejmuje on wymiar partnerski, który ma powiązanie "wiele do wielu" z typem rekordu podmiotu. Ten obszar zainteresowań pozwala tworzyć raporty prezentujące wszystkich partnerów danego podmiotu. Ze względu na to, że obszar ten odzwierciedla powiązanie "wiele do wielu" między podmiotami a podmiotami partnerskimi, nie mogą być za jego pomocą tworzone raporty dotyczące podmiotów, które nie mają powiązania z żadnym podmiotem partnerskim. Do atrybutów definiujących powiązanie z podmiotem partnerskim, dostępnych na potrzeby raportowania, należą:

- Główna osoba kontaktowa
- Rola
- Rola drugiej strony
- Data rozpoczęcia
- Data zakończenia
- Silne strony
- Słabe strony
- Komentarz

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

W tym obszarze zainteresowań występują następujące wymiary:

- Podmiot
- Partner podmiotu
- Kampania
- Data utworzenia
- Właściciel
- Osoba kontaktowa powiązania
- Terytorium

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem [Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących](#) (zob. "[Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania](#)" na stronie 1004). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Kampania

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary podmiotu
 - Miary niestandardowe podmiotu
 - Przychód
 - Przychód (000)
 - Średni przychód
 - Zrealizowane przychody
 - Zrealizowane przychody (000)
 - Średni przychód zrealizowany
 - Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości (definicja: liczba dni do zamknięcia możliwości podzielona przez liczbę uzyskań)
 - Potencjalny przychód
 - Średni potencjalny przychód
 - Przychód
 - Przychód z produktu (000)
 - Zrealizowane przychody z produktu
 - Zrealizowane przychody z produktu (000)
 - Liczba (#) podmiotów
 - Liczba (#) podmiotów z możliwościami
 - Liczba (#) działań
 - Liczba (#) osób kontaktowych
 - Liczba (#) możliwości

- Liczba (#) uzyskać
- Liczba (#) zleceń obsługi
- Liczba (#) anulowanych zleceń obsługi
- Liczba zamkniętych zleceń obsługi
- Liczba otwartych zleceń obsługi
- Liczba oczekujących zleceń obsługi
- Średni wiek otwarcia zlecenia obsługi
- Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia obsługi
- Liczba (#) namiarów
- Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości)
- Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości i znajdują się na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane")
- Liczba namiarów dających utraconą możliwość
- Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
- Liczba (#) odrzuconych namiarów

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Podmioty i powiązane podmioty"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów dotyczących powiązań "wiele do wielu" pomiędzy podmiotami i podmiotami powiązanymi. Obszar ten jest niemal identyczny z obszarami zainteresowań podmiotów. Jedyna różnica polega na tym, że obejmuje on wymiar podmiotu powiązanego, który ma powiązanie "wiele do wielu" z typem rekordu podmiotu. Ten obszar zainteresowań pozwala tworzyć raporty prezentujące wszystkie podmioty powiązane z danym podmiotem. Ze względu na to, że obszar ten przedstawia powiązania "wiele do wielu" między podmiotami i podmiotami powiązanymi, nie można za jego pomocą tworzyć raportów w przypadku podmiotów, które nie są skojarzone z żadnym podmiotem powiązanym. Dostępne są następujące atrybuty określające powiązania podmiotów powiązanych na potrzeby tworzenia raportów:

- Główna osoba kontaktowa
- Rola
- Rola drugiej strony
- Data rozpoczęcia
- Data zakończenia
- Silne strony
- Słabe strony
- Komentarz

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Kampania
- Data utworzenia
- Właściciel
- Powiązany podmiot
- Osoba kontaktowa powiązania
- Terytorium

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem [Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących](#) (zob. "[Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania](#)" na stronie 1004). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Kampania

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary podmiotu
 - Miary niestandardowe podmiotu
 - Przychód
 - Przychód (000)
 - Średni przychód
 - Zrealizowane przychody
 - Zrealizowane przychody (000)
 - Średni przychód zrealizowany
 - Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości (definicja: liczba dni do zamknięcia możliwości podzielona przez liczbę uzyskań)
 - Potencjalny przychód
 - Średni potencjalny przychód
 - Przychód
 - Przychód z produktu (000)
 - Zrealizowane przychody z produktu
 - Zrealizowane przychody z produktu (000)
 - Liczba (#) podmiotów
 - Liczba (#) podmiotów z możliwościami
 - Liczba (#) działań
 - Liczba (#) osób kontaktowych
 - Liczba (#) możliwości
 - Liczba (#) uzyskań
 - Liczba (#) zleceń obsługi
 - Liczba (#) anulowanych zleceń obsługi
 - Liczba zamkniętych zleceń obsługi
 - Liczba otwartych zleceń obsługi
 - Liczba oczekujących zleceń obsługi
 - Średni wiek otwarcia zlecenia obsługi
 - Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia obsługi
 - Liczba (#) namiarów
 - Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości

- Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości i znajdują się na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane")
- Liczba namiarów dających utraconą możliwość
- Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
- Liczba (#) odrzuconych namiarów

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Działania".

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę zestawu miar działania według wymiarów działania, podmiotu, możliwości, namiaru, kampanii, osoby kontaktowej, zlecenia SR i daty. Jako że ten obszar zainteresowań obejmuje każde zdarzenie działania i każdą interakcję w powiązaniu ze wspomnianymi wyżej typami rekordów, znajduje się on na najniższym poziomie szczegółowości. Oznacza to, że określająca go tabela faktów działania może być najobszerniejsza. Ten obszar zainteresowań pozwala na wyliczanie podsumowań i analizę miar działania przy użyciu najobszerniejszego zestawu wymiarów. Jest to wielofaktowy obszar zainteresowań, pozwalający na tworzenie raportów na temat norm użytkowników w stosunku do miar działania.

Typ powiązania

Prosty

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Działanie
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Namiar
- Możliwość

- Zlecenie obsługi
- Norma

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem [Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących](#) (zob. "[Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania](#)" na stronie 1004). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Działanie
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Namiar
- Możliwość
- Zlecenie obsługi

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary działania
 - Liczba (#) działań
 - Liczba (#) działań otwartych
 - Liczba (#) podmiotów z działaniami
 - Liczba (#) działań zamkniętych
- Pomiary normy
 - Wartość normy

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu i osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Zaawansowane obiekty niestandardowe"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Za pomocą tego obszaru zainteresowań można przeprowadzać analizy dotyczące zaawansowanych obiektów niestandardowych.

Obszar "Zaawansowane obiekty niestandardowe" to specjalistyczny obszar zainteresowań pozwalający na raportowanie powiązań "jeden do wielu" i "wiele do jednego" między obiektami niestandardowymi od 4 do 15 a wstępnie utworzonymi obiektami, w tym obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3. Ponieważ obszar "Zaawansowane obiekty niestandardowe" łączy raportowanie wszystkich obiektów w ramach jednego obszaru zainteresowań, konieczne jest uwzględnienie determinującej miary dla raportu, która pomoże w wybraniu ścieżkę powiązań między obiektami uwzględnionymi w raporcie. Raportowanie powiązań "wiele do wielu" nie jest możliwe przy użyciu tego obszaru zainteresowań, ponieważ nie jest on bezpośrednio obsługiwany przez aplikację Oracle CRM On Demand w odniesieniu do obiektów niestandardowych od 4 do 15.

Powiązanie "wiele do wielu" jest zaimplementowane dla obiektów niestandardowych 1, 2 i 3 oraz podmiotów, osób kontaktowych, zleceń obsługi i możliwości w analizach. Możliwe jest więc raportowanie powiązań "jeden do wielu" jedynie między obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3 oraz tymi obiektami. Nie można raportować powiązań "jeden do wielu" między obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3 a działaniami, środkami trwałymi, zamiarami oraz produktami.

Typ powiązania

Sfederowany

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Działanie
- Przydział
- Kampania
- Roszczenie
- Osoba kontaktowa
- Ochrona ubezpieczeniowa
- Obiekt niestandardowy 1
- Obiekt niestandardowy 2

- Obiekt niestandardowy 3
- Obiekt niestandardowy 04
- Obiekt niestandardowy 05
- Obiekt niestandardowy 06
- Obiekt niestandardowy 07
- Obiekt niestandardowy 08
- Obiekt niestandardowy 09
- Obiekt niestandardowy 10
- Obiekt niestandardowy 11
- Obiekt niestandardowy 12
- Obiekt niestandardowy 13
- Obiekt niestandardowy 14
- Obiekt niestandardowy 15
- Szkoda
- Konto finansowe
- Posiadacz konta finansowego
- Zasób konta finansowego
- Plan finansowy
- Produkt finansowy
- Transakcja finansowa
- Gospodarstwo domowe
- Przedmiot ubezpieczenia
- Okres magazynowy
- Uczestniczący podmiot
- Namiar
- Możliwość
- Partner
- Polisa
- Posiadacz polisy
- Produkt
- Magazyn próbek
- Transakcja dotycząca próbki
- Zlecenie obsługi

- Pozycja transakcji

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem [Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących](#) (zob. "[Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania](#)" na stronie 1004). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Działanie
- Przydział
- Roszczenie
- Osoba kontaktowa
- Ochrona ubezpieczeniowa
- Obiekty niestandardowe 1-15
- Szkoda
- Konto finansowe
- Posiadacz konta finansowego
- Zasób konta finansowego
- Plan finansowy
- Produkt finansowy
- Transakcja finansowa
- Przedmiot ubezpieczenia
- Okres magazynowy
- Uczestniczący podmiot
- Możliwość
- Polisa
- Posiadacz polisy
- Magazyn próbek
- Transakcja dotycząca próbki
- Zlecenie obsługi

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary podmiotu
 - Miary niestandardowe podmiotu
 - Liczba (#) podmiotów
- Miary działania
 - Liczba (#) podmiotów z działaniami
 - Liczba (#) działań
 - Liczba (#) działań zamkniętych
 - Liczba (#) działań otwartych
- Miary przydziału
 - Liczba (#) przydziałów
 - Średnia ilość maksymalna - przydział
 - Suma ilość maksymalna - wizyta
 - Średnia - uporządkuj wg
 - Suma ilości maksymalnej - przydział
 - Suma ilości maksymalnej - wizyta
 - Suma - uporządkuj wg
- Miary kampanii
 - Liczba (#) podmiotów związanych z kampanią
 - Liczba (#) kampanii
 - Liczba (#) kampanii aktywnych
 - Liczba (#) kampanii ukończonych
 - Liczba (#) kampanii planowanych
 - Liczba (#) osób kontaktowych związanych z kampanią
 - Liczba (#) namiarów dotyczących kampanii
 - Liczba (#) możliwości dotyczących kampanii
 - Liczba (#) uzyskań dotyczących kampanii
 - Procent (%) budżetu (definicja: koszt pomnożony przez 100, a następnie podzielony przez koszt zabudżetowany)
 - Procent (%) uzyskanej docelowej liczby namiarów (definicja: liczba namiarów pomnożona przez 100, a następnie podzielona przez docelową liczbę namiarów)
 - Procent (%) uzyskanego elementu docelowego przychodu (definicja: zamknięte przychody pomnożone przez 100, a następnie podzielone przez element docelowy przychodu)

- Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości dotyczącej kampanii
- Średni przychód zrealizowany dotyczący kampanii
- Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości dotyczącej kampanii
- Średni jednostkowy koszt zrealizowanej sprzedaży (definicja: średni koszt podzielony przez liczbę uzyskań)
- Średni jednostkowy koszt namiaru (definicja: średni koszt podzielony przez liczbę namiarów)
- Przychód zrealizowany dotyczący kampanii
- Jednostkowy koszt zrealizowanej sprzedaży (definicja: koszt podzielony przez liczbę uzyskań)
- Jednostkowy koszt namiaru (definicja: koszt podzielony przez liczbę namiarów)
- Współczynnik przekształcenia namiaru dotyczący kampanii
- Przychód z możliwości dotyczący kampanii
- Współczynnik uzyskanych możliwości dotyczący kampanii
- Zwrot z inwestycji

- Miary roszczenia
 - Miary niestandardowe roszczenia
 - Liczba (#) roszczeń
 - Średnia kwota zobowiązania
 - Średnia kwota straty
 - Średnia liczba pracowników z obrażeniami
 - Średnia liczba osób z obrażeniami
 - Suma kwoty zobowiązania
 - Suma kwoty straty
 - Suma liczby pracowników z obrażeniami
 - Suma liczby osób z obrażeniami
- Miary osoby kontaktowej
 - Niestandardowe miary osoby kontaktowej
 - Liczba (#) osób kontaktowych

- Miary ochrony ubezpieczeniowej
 - Niestandardowe miary ochrony ubezpieczeniowej
 - Liczba (#) polis ubezpieczeniowych
 - Średni udział własny

- Średni limit indywidualny
- Średnia kwota ubezpieczenia
- Średni łączny limit
- Suma udziału własnego
- Suma limitu indywidualnego
- Suma kwot ubezpieczenia
- Suma limitu łącznego

- Miary obiektów niestandardowych 1-15
 - Niestandardowe miary obiektów niestandardowych 1-15
 - Liczba (#) obiektów niestandardowych 1-15
- Miary szkód
 - Niestandardowe miary szkód
 - Liczba (#) szkód
 - Średnia szacowana kwota
 - Średnia liczba przedmiotów ubezpieczenia
 - Łączna szacowana kwoty
 - Łączna liczba przedmiotów ubezpieczenia
- Miary konta finansowego
 - Niestandardowe miary konta finansowego
 - Liczba (#) kont finansowych
 - Średnie saldo
 - Suma salda
- Miary posiadacza konta finansowego
 - Niestandardowe miary posiadacza konta finansowego
 - Liczba (#) posiadaczy kont finansowych
- Miary zasobu konta finansowego
 - Niestandardowe miary posiadacza konta finansowego
 - Liczba (#) zasobów kont finansowych
 - Średnia efektywność
 - Średnia cena zakupu
 - Średnia ilość
 - Średnia wartość

- Suma efektywności
- Suma ceny zakupu
- Suma ilości
- Suma wartości
- Miary planu finansowego
 - Niestandardowe miary planu finansowego
 - Liczba (#) planów finansowych
- Miary produktu finansowego
 - Niestandardowe miary produktu finansowego
 - Liczba (#) produktów finansowych
 - Średnia cena bieżąca
 - Suma ceny bieżącej
- Miary transakcji finansowych
 - Niestandardowe miary transakcji finansowych
 - Liczba (#) transakcji finansowych
 - Średnia ilość
 - Średnia cena transakcji
 - Średnia wartość
 - Suma ilości
 - Suma ceny transakcji
 - Suma wartości
- Miary gospodarstwa domowego
 - Niestandardowe miary gospodarstwa domowego
 - Łączne środki trwałe osoby kontaktowej
 - Średnie środki trwałe łącznie
 - Średnie środki trwałe łącznie (000)
 - Łączne zasoby
 - Łączne środki trwałe (000)
 - Łączne wydatki osoby kontaktowej
 - Średnie łączne wydatki
 - Średnie łączne wydatki (000)
 - Łączne koszty

- Łączne wydatki (000)
- Łączny dochód osoby kontaktowej
 - Średni łączny dochód
 - Średni łączny dochód (000)
 - Łączny dochód
 - Łączny dochód (000)
- Łączne zobowiązania osoby kontaktowej
 - Średnie łączne zobowiązania
 - Średnie łączne zobowiązania (000)
 - Łączne zobowiązania
 - Łączne zobowiązania (000)
- Łączna wartość netto osoby kontaktowej
 - Średnia łączna wartość netto
 - Średnia łączna wartość netto (000)
 - Łączna wartość netto
 - Łączna wartość netto (000)
- Łączne środki trwałe gospodarstwa domowego
 - Średnie łączne środki trwałe gospodarstwa domowego
 - Średnie łączne środki trwałe gospodarstwa domowego (000)
 - Łączne środki trwałe gospodarstwa domowego
 - Łączne środki trwałe gospodarstwa domowego (000)
- Łączne wydatki gospodarstwa domowego
 - Średnie łączne wydatki gospodarstwa domowego
 - Średnie łączne wydatki gospodarstwa domowego (000)
 - Łączne wydatki gospodarstwa domowego
 - Łączne wydatki gospodarstwa domowego (000)
- Łączny dochód gospodarstwa domowego
 - Średni łączny dochód gospodarstwa domowego
 - Średni łączny dochód gospodarstwa domowego (000)
 - Łączny dochód gospodarstwa domowego
 - Łączny dochód gospodarstwa domowego (000)
- Łączne zobowiązania gospodarstwa domowego
 - Średnie łączne zobowiązania gospodarstwa domowego

- Średnie łączne zobowiązania gospodarstwa domowego (000)
- Łączne zobowiązania gospodarstwa domowego
- Łączne zobowiązania gospodarstwa domowego (000)
- Łączna wartość netto gospodarstwa domowego
 - Średnia łączna wartość netto gospodarstwa domowego
 - Średnia łączna wartość netto gospodarstwa domowego (000)
 - Łączna wartość netto gospodarstwa domowego
 - Łączna wartość netto gospodarstwa domowego (000)
- Liczba (#) namiarów osoby kontaktowej
- Liczba (#) zleceń obsługi osoby kontaktowej
- Liczba (#) osób kontaktowych
- Liczba (#) gospodarstw domowych
- Liczba (#) zakumulowanych osób kontaktowych
- Liczba (#) zakumulowanych namiarów
- Liczba (#) zakumulowanych zleceń obsługi
- Miary przedmiotu ubezpieczenia
 - Niestandardowe miary przedmiotu ubezpieczenia
 - Liczba (#) przedmiotów ubezpieczenia
 - Średnia kwota
 - Średnia sekwencja
 - Suma kwoty
 - Suma sekwencji
- Miary okresu magazynowego
 - Niestandardowe miary okresu magazynowego
 - Liczba (#) okresów magazynowych
- Miary uczestniczących podmiotów
 - Niestandardowe miary uczestniczących podmiotów
 - Liczba (#) uczestniczących podmiotów
- Miary namiaru
 - Liczba zarchiwizowanych namiarów
 - Liczba (#) namiarów

- Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości)
- Liczba namiarów dających utraconą możliwość
- Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości i znajdują się na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane")
- Liczba (#) nowych możliwości
- Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
- Liczba (#) odrzuconych namiarów
- Liczba (#) uzyskań
- Zrealizowany przychód dla namiaru
- Oczekiwany przychód dla namiaru
- Przychód z możliwości dla namiaru
- Miary możliwości
 - Miary niestandardowe możliwości
 - Liczba (#) zamkniętych możliwości
 - Liczba otwartych możliwości
 - Liczba (#) możliwości
 - Liczba (#) uzyskań
 - Średnia liczba (#) dni w etapie
 - Zrealizowane przychody
 - Zrealizowane przychody (000)
 - Oczekiwany przychód
 - Oczekiwany przychód (000)
 - Przychód
 - Przychód (000)
- Miary partnera
 - Niestandardowe miary partnera
 - Liczba (#) partnerów
- Miary polis
 - Niestandardowe miary polis
 - Liczba (#) polis
 - Średnia kwota polisy
 - Średnia składka ratałna
 - Średnia łączna składka

- Suma kwoty polisy
- Suma składki ratalnej
- Suma łącznej składki
- Miary posiadacza polisy
 - Niestandardowe miary posiadacza polisy
 - Liczba (#) posiadaczy polisy
 - Średni procent udziału posiadacza polisy
 - Suma procentu udziału posiadacza polisy
- Miary przykładowych zapasów
 - Niestandardowe miary przykładowych zapasów
 - Liczba (#) przykładowych zapasów
 - Średni ostatni spis z natury
 - Średnie saldo początkowe
 - Średni spis z natury
 - Średnik licznik systemowy
 - Suma ostatniego spisu z natury
 - Suma salda początkowego
 - Suma spisu z natury
 - Suma licznika systemowego
- Miary przykładowej transakcji
 - Niestandardowe miary przykładowej transakcji
 - Liczba przykładowej transakcji
 - Średnia otrzymanych pakietów
 - Średnia wysłanych pakietów
 - Suma otrzymanych pakietów
 - Suma wysłanych pakietów
- Miary zlecenia obsługi
 - Miary niestandardowe zlecenia obsługi
 - Liczba (#) anulowanych zleceń obsługi
 - Liczba zamkniętych zleceń obsługi
 - Liczba otwartych zleceń obsługi
 - Liczba oczekujących zleceń obsługi
 - Liczba (#) zleceń obsługi

- Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia obsługi
- Średni wiek otwarcia zlecenia obsługi
- Miary pozycji transakcji
 - Niestandardowe miary pozycji transakcji
 - Liczba (#) pozycji transakcji
 - Średni numer linii
 - Średnia ilość
 - Średnia wysłana ilość
 - Suma numeru linii
 - Suma ilości
 - Suma wysłanej ilości

Uwagi na temat wykorzystania

Raporty bez wyników mogą występować z kilku powodów. Jednym z nich jest brak miary w raporcie. Raport musi zawierać co najmniej jedną miarę.

Raport bez wyników można uzyskać także wtedy, gdy użyje się dwóch obiektów niestandardowych, które nie są ze sobą bezpośrednio powiązane. Na przykład jeśli obiekt podmiotu jest bezpośrednio powiązany z obiektem niestandardowym 4 i obiektem niestandardowym 5, wtedy można tworzyć raporty zarówno na podstawie powiązania między podmiotem a obiektem niestandardowym 4, jak i na podstawie powiązania między podmiotem a obiektem niestandardowym 5. Nie jednak można raportować łącznie na podstawie powiązań między podmiotem, obiektem niestandardowym 4 i obiektem niestandardowym 5, jeżeli nie istnieje bezpośrednie powiązanie między obiektami niestandardowymi 4 i 5 zdefiniowane w aplikacji.

Kontynuując ten przykład, jeśli obiekt podmiotu jest bezpośrednio powiązany z obiektem niestandardowym 4, a obiekt niestandardowy 4 jest bezpośrednio powiązany z obiektem niestandardowym 5, wtedy można raportować zarówno na podstawie powiązania między obiektem podmiotu a obiektem niestandardowym 4, jak i powiązania między obiektem niestandardowym 4 a obiektem niestandardowym 5. Jednak nie można tworzyć raportów na podstawie łączonego powiązania między podmiotem, obiektem niestandardowym 4 i obiektem niestandardowym 5, jeżeli nie istnieje bezpośrednie powiązanie między podmiotem a obiektem niestandardowym 5 zdefiniowane w aplikacji.

Wymiary podmiotu i osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Obszar zainteresowań "Zaawansowane obiekty niestandardowe" i obiekty finansowe i ubezpieczeniowe

Obszar zainteresowań "Zaawansowane obiekty niestandardowe" pozwala użytkownikowi na raportowanie wszystkich atrybutów i miar obiektów występujących w obszarze zainteresowań. Umożliwia także raportowanie powiązań między tymi obiektami. Jednak w przypadku konkretnej pary obiektów w obszarze zainteresowań jest obsługiwane tylko jedno powiązanie. Przykład:

- Obiekt FinancialAccount może być obiektem podrzędnym podmiotu, oddziału lub instytucji finansowej. Raportowane może być jednak tylko powiązanie obiektu z podmiotem.

- Obiekt FinancialAccount może być obiektem podrzędnym osoby kontaktowej lub doradcy. Raportowane może być jednak tylko powiązanie obiektu z osobą kontaktową.
- Obiekt Policy może być obiektem podrzędnym podmiotu, oddziału lub instytucji finansowej. Raportowane może być jednak tylko powiązanie obiektu z podmiotem.
- Obiekt Policy może być obiektem podrzędnym osoby kontaktowej, agenta lub specjalisty przewoźnika ds. oceny ryzyka. Raportowane może być jednak tylko powiązanie obiektu z podmiotem.

Powiązanie między obiektami finansowymi a obiektami niestandardowymi 1-5 oraz powiązanie między obiektami ubezpieczeniowymi a obiektami niestandardowymi 1-15 nie jest dostępne na potrzeby raportowania w obszarze zainteresowań "Zaawansowany obiekt niestandardowy".

W wymiarach finansowym, ubezpieczeniowym i przykładowym pola waluty i daty są formatowane wstępnie. Inne typy pól w tych wymiarach, takie jak "Liczba całkowita" czy "Procent", nie są wstępnie formatowane. Do tych pól można zastosować formaty niestandardowe.

Raportowany obszar zainteresowań "Oceny"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań zawiera analizy w czasie rzeczywistym użycia i wyników ocen. Możliwe jest uzyskanie pełnej widoczności przez ukończenie oceny, obliczenie wyników i interakcję z innymi powiązanymi wymiarami, takimi jak działania, osoby kontaktowe i podmioty.

Typ powiązania

Prosty

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Działanie
- Ocena
- Osoba kontaktowa
- Data ostatniej modyfikacji
- Data rozpoczęcia
- Namiar

- Cel
- Możliwość
- Właściciel
- Zlecenie obsługi

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem [Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących](#) (zob. "[Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania](#)" na stronie 1004). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Działanie
- Osoba kontaktowa
- Możliwość
- Zlecenie obsługi

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary podmiotu
 - Miary niestandardowe podmiotu
 - Liczba (#) podmiotów
- Miary działania
 - Liczba (#) podmiotów z działaniami
 - Liczba (#) działań
 - Liczba (#) działań zamkniętych
 - Liczba (#) działań otwartych
- Miary oceny
 - Odpowiedzi
 - Liczba (#) odpowiedzi na kryteria
 - Odpowiedź ukończona
 - Odpowiedź nieukończona

■ Kryteria

- Liczba (#) kryteriów skryptu
- Średnia liczba kryteriów skryptu
- Średni wynik kryteriów
- Wynik kryteriów
- Maksymalny wynik kryteriów
- Minimalny wynik kryteriów

■ Skrypt

- Liczba (#) użyc skryptu
- Procent (%) ukończone
- Wynik rzeczywisty skryptu
- Średni wynik rzeczywisty skryptu
- Średni wynik progowy skryptu
- Maksymalny wynik rzeczywisty skryptu
- Minimalny wynik rzeczywisty skryptu
- Progowy wynik skryptu

■ Miary osoby kontaktowej

- Niestandardowe miary osoby kontaktowej
- Liczba (#) osób kontaktowych

■ Miary namiaru

- Liczba zarchiwizowanych namiarów
- Liczba (#) namiarów
- Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości
- Liczba namiarów dających utraconą możliwość
- Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość
- Liczba (#) nowych możliwości
- Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
- Liczba (#) odrzuconych namiarów
- Liczba (#) uzyskań
- Zrealizowany przychód dla namiaru
- Oczekiwany przychód dla namiaru
- Przychód z możliwości dla namiaru

■ Miary celu

- Niestandardowe miary celu
 - Liczba (#) celów
 - Średni planowany przychód
 - Średni planowany cel
 - Planowany przychód
 - Planowany cel
- Miary możliwości
 - Miary niestandardowe możliwości
 - Liczba (#) zamkniętych możliwości
 - Liczba otwartych możliwości
 - Liczba (#) możliwości
 - Liczba (#) uzyskań
 - Średnia liczba dni w etapie
 - Zrealizowane przychody
 - Zrealizowane przychody (000)
 - Oczekiwany przychód
 - Oczekiwany przychód (000)
 - Przychód
 - Przychód (000)
- Miary zlecenia obsługi
 - Miary niestandardowe zlecenia obsługi
 - Liczba (#) anulowanych zleceń obsługi
 - Liczba zamkniętych zleceń obsługi
 - Liczba otwartych zleceń obsługi
 - Liczba oczekujących zleceń obsługi
 - Liczba (#) zleceń obsługi
 - Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia obsługi
 - Średni wiek otwarcia zlecenia obsługi

Uwagi na temat wykorzystania

Miar oceny można używać wyłącznie z wymiarem oceny. Jeżeli niektóre miary oceny zostaną skasowane, poprzednio ukończone oceny nie odzwierciedlą skasowania, a wyniki mogą wydawać się niedokładne.

Raportowany obszar zainteresowań "Środki trwałe"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę miar środków trwałych według wymiarów podmiotu, środka trwałego, produktu i użytkownika. Pozwala na śledzenie środków trwałych i produktów, które zostały sprzedane klientowi lub firmie. Jest to jeden z nielicznych obszarów zainteresowań, w których wgląd do rekordów środków trwałych oparty jest na widoczności powiązanych rekordów podmiotu.

Typ powiązania

Prosty

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Środek trwały
- Właściciel
- Produkt

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem [Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących](#) (zob. "[Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania](#)" na stronie 1004). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Środek trwały

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary środka trwałego

- Liczba (#) środków trwałych
- Średnia liczba środków trwałych

Uwagi na temat wykorzystania

Możliwa jest analiza miar środka trwałego według wymiaru "Właściciel". Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Planowanie biznesowe"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań pozwala rozpatrywać podmioty, osoby kontaktowe, możliwości i produkty w kontekście planów biznesowych, celów, typów planów, okresów, zakładanych przychodów i jednostek miary. Umożliwia też porównywanie rzeczywistej wydajności z założeniami i celami obecnymi w planie biznesowym. Wyniki można łączyć z zapytaniami z innych obszarów zainteresowań w celu porównania wyników z założeniami.

Typ powiązania

Jeden do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Działanie
- Rejestr
- Plan biznesowy
- Osoba kontaktowa
- Obiekt niestandardowy 1
- Obiekt niestandardowy 2
- Obiekt niestandardowy 3
- Namiar
- Cel

- Możliwość
- Okres
- Plan - podmiot
- Plan - osoba kontaktowa
- Plan - możliwość
- Główny podmiot partnerski
- Produkt
- Zlecenie obsługi

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem [Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących](#) (zob. "[Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania](#)" na stronie 1004). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Działanie
- Osoba kontaktowa
- Namiar
- Możliwość
- Zlecenie obsługi

Miary

Lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary podmiotu
- Miary działania
- Miary planu biznesowego
- Miary osoby kontaktowej
- Miary obiektu niestandardowego 1
- Miary obiektu niestandardowego 2
- Miary obiektu niestandardowego 3
- Miary namiaru

- Miary celu
- Miary możliwości
- Miary partnera
- Miary okresu
- Plan - miary podmiotu
- Plan - miary osoby kontaktowej
- Plan - miary możliwości
- Miary zlecenia obsługi

Uwagi na temat wykorzystania

Ten obszar zainteresowań ma wiele wymiarów, należy jednak unikać łączenia ich w sposób przypadkowy. Nie wszystkie połączenia wymiarów dają przydatne wyniki. Poniższa lista przedstawia połączenia wymiaru głównego (czcionka pogrubiona) z innymi wymiarami, które dają poprawne wyniki.

- **Podmiot:** cel, podmiot związany z planem
- **Działanie:** plan biznesowy, cel
- **Plan biznesowy:** działanie, cel, partner, okres, podmiot związany z planem, osoba kontaktowa związana z planem, możliwość związana z planem, produkt
- **Osoba kontaktowa:** cel, osoba kontaktowa związana z planem
- **Namiar:** Cel
- **Cel:** podmiot, działanie, plan biznesowy, osoba kontaktowa, namiar, okres, produkt, zlecenie obsługi
- **Możliwość:** cel, możliwość związana z planem
- **Partner:** Plan biznesowy
- **Okres:** plan biznesowy, cel
- **Podmiot związany z planem:** podmiot, plan biznesowy
- **Osoba kontaktowa związana z planem:** plan biznesowy, osoba kontaktowa
- **Możliwość związana z planem:** plan biznesowy, możliwość
- **Produkt:** plan biznesowy, osoba kontaktowa związana z planem
- **Zlecenie obsługi:** Cel

Uwaga: Podczas łączenia wymiarów w raporcie należy pamiętać o dołączeniu również miar z tych wymiarów, aby mogły one zostać właściwie połączone w aplikacji Oracle CRM On Demand. Jeśli na przykład głównym wymiarem jest "Cel", a użytkownik chce użyć pół wymiaru "Osoba kontaktowa", należy dołączyć do zapytania również miarę wymiaru "Cel". Miary można pominąć podczas drukowania, muszą one jednak znaleźć się w zapytaniu.

Wymiar rejestru umożliwia analizę miar i powiązanych atrybutów podmiotów i osób kontaktowych na dowolnym poziomie hierarchii rejestru.

Raportowany obszar zainteresowań "Kampanie"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia wszechstronną analizę kampanii według wymiarów kampanii, użytkownika i daty. Obszar ten pozwala analizować wyniki, efektywność i zwrot z inwestycji, dotyczące kampanii. Zawiera on miary ułatwiające rozwiązywanie problemów z osiągnięciem celów kampanii i optymalizowanie przyszłych kampanii.

Typ powiązania

Prosty

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Kampania
- Data
- Właściciel

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar kampanii zawiera pole "Typ kampanii". Istnieje również pole "Kod typu kampanii", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ kampanii". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Więcej informacji na temat korzystania ze zoptymalizowanych pól filtrowania można znaleźć pod hasłem [Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrowania](#) (zob. "[Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania](#)" na stronie 1004). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Kampania

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary kampanii
 - Liczba (#) kampanii
 - Liczba (#) kampanii planowanych

- Liczba (#) kampanii aktywnych
- Liczba (#) kampanii ukończonych
- Liczba (#) podmiotów związanych z kampanią
- Liczba (#) osób kontaktowych związanych z kampanią
- Liczba (#) namiarów dotyczących kampanii
- Liczba (#) możliwości dotyczących kampanii
- Liczba (#) uzyskań dotyczących kampanii
- Procent (%) budżetu (definicja: koszt pomnożony przez 100, a następnie podzielony przez koszt zabudżetowany)
- Procent (%) uzyskanej docelowej liczby namiarów (definicja: liczba namiarów pomnożona przez 100, a następnie podzielona przez docelową liczbę namiarów)
- Procent (%) uzyskanego elementu docelowego przychodu (definicja: zamknięte przychody pomnożone przez 100, a następnie podzielone przez element docelowy przychodu)
- Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości dotyczącej kampanii
- Jednostkowy koszt zrealizowanej sprzedaży (definicja: koszt podzielony przez liczbę uzyskań)
- Średni jednostkowy koszt zrealizowanej sprzedaży (definicja: średni koszt podzielony przez liczbę uzyskań)
- Jednostkowy koszt namiaru (definicja: koszt podzielony przez liczbę namiarów)
- Średni jednostkowy koszt namiaru (definicja: średni koszt podzielony przez liczbę namiarów)
- Współczynnik przekształcenia namiaru dotyczący kampanii
- Przychód zrealizowany dotyczący kampanii
- Przychód z możliwości dotyczący kampanii
- Średni przychód zrealizowany dotyczący kampanii
- Współczynnik uzyskanych możliwości dotyczący kampanii
- Zwrot z nakładów

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Raportowany obszar zainteresowań "Powiązania osoby kontaktowej"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Dzięki raportowanemu obszarowi zainteresowań "Powiązania osoby kontaktowej" możliwa jest analiza powiązań osoby kontaktowej. Można analizować powiązania osoby kontaktowej według konta, osoby kontaktowej i powiązanej osoby kontaktowej. W tym obszarze zainteresowań nie występują miary.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Osoba kontaktowa
- Właściciel
- Powiązana osoba kontaktowa

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem [Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących](#) (zob. "[Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania](#)" na stronie 1004). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Osoba kontaktowa

Miary

Brak

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu i osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Osoby kontaktowe"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

W tym obszarze zainteresowań jest możliwe tworzenie raportów na temat miar osób kontaktowych według wymiarów osoby kontaktowej, podmiotu, kampanii, właściciela i daty. Poziom szczegółowości obszaru zainteresowań to jeden wiersz na każdą osobę kontaktową utworzoną w aplikacji Oracle CRM On Demand. Ten obszar zainteresowań pozwala na uzyskanie szybkiej odpowiedzi na następujące zapytania: Których 10 pracowników ma największą liczbę osób kontaktowych? Które podmioty nie mają żadnych osób kontaktowych? Jakie są największe kampanie pod względem liczby osób kontaktowych?

Typ powiązania

Prosta relacja wielofaktowa

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Data utworzenia
- Właściciel

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem [Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących](#) (zob. "[Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania](#)" na stronie 1004). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Kampania

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary osoby kontaktowej
 - Niestandardowe miary osoby kontaktowej
 - Indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana waluta
 - Indeksowana liczba
 - Średnia indeksowana liczba
 - Liczba (#) osób kontaktowych

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu i osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe i podmioty"

W tym temacie opisano następujące raportowane obszary zainteresowań:

- Niestandardowy obiekt 1 i podmioty
- Niestandardowy obiekt 2 i podmioty
- Niestandardowy obiekt 3 i podmioty

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Te obszary zainteresowań umożliwiają analizowanie powiązań "wiele do wielu" między podmiotami i obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3. Obszar zainteresowań podmiotu jest powielany i dodawany do wymiarów obiektów niestandardowych 1, 2 i 3. Firmy często modyfikują obiekty niestandardowe 1, 2 i 3 w celu tworzenia raportów przedstawiających podmioty z tymi obiektami. Ponieważ ten obszar zainteresowań reprezentuje powiązanie "wiele do wielu" między podmiotami i obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3, podmioty niemające powiązania z przynajmniej jednym wystąpieniem obiektu niestandardowego 1, 2 lub 3 nie mogą być raportowane z użyciem tych obszarów zainteresowań.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

W tych obszarach zainteresowań występują następujące wymiary:

- Podmiot
- Kampania
- Obiekt niestandardowy
- Data utworzenia
- Właściciel
- Terytorium

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem [Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących](#) (zob. "[Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania](#)" na stronie 1004). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Kampania
- Obiekt niestandardowy 1
- Obiekt niestandardowy 2
- Obiekt niestandardowy 3

Miary

Pełna lista miar dla tych obszarów zainteresowań jest następująca:

- Miary podmiotu
 - Miary niestandardowe podmiotu
 - Indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana waluta
 - Indeksowana liczba
 - Średnia indeksowana liczba
 - Przychód
 - Przychód (000)
 - Średni przychód

- Zrealizowane przychody
- Zrealizowane przychody (000)
- Średni przychód zrealizowany
- Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości (definicja: liczba dni do zamknięcia możliwości podzielona przez liczbę uzyskań)
- Liczba (#) podmiotów
- Liczba (#) podmiotów z możliwościami
- Liczba (#) osób kontaktowych
- Liczba (#) możliwości
- Liczba (#) uzyskań
- Liczba (#) zleceń obsługi
- Liczba (#) anulowanych zleceń obsługi
- Liczba zamkniętych zleceń obsługi
- Liczba otwartych zleceń obsługi
- Liczba oczekujących zleceń obsługi
- Średni wiek otwarcia zlecenia obsługi
- Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia obsługi

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe i osoby kontaktowe"

W tym temacie opisano następujące raportowane obszary zainteresowań:

- Obiekt niestandardowy 1 i osoby kontaktowe
- Obiekt niestandardowy 2 i osoby kontaktowe
- Obiekt niestandardowy 3 i osoby kontaktowe

Dostępność

Wspomniane obszary zainteresowań są dostępne we wszystkich wydaniach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę relacji "wiele do wielu" pomiędzy osobami kontaktowymi i obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3. Obszar zainteresowań osoby kontaktowej zostaje powielony i dodany wraz z wymiarami obiektów niestandardowych 1, 2 i 3. Często zdarza się, że na potrzeby kampanii zmieniane są obiekty niestandardowe 1, 2 i 3 i zachodzi potrzeba tworzenia raportów dotyczących tych zmienionych obiektów i osób kontaktowych. Jako że w tym obszarze zainteresowań prezentowane są relacje "wiele do wielu" pomiędzy osobami kontaktowymi a obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3, nie można w nim tworzyć raportów na temat osób kontaktowych, które nie są powiązane z przynajmniej jedną instancją obiektów niestandardowych 1, 2 i 3.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

W tych obszarach zainteresowań występują następujące wymiary:

- Podmiot
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Obiekt niestandardowy
- Data utworzenia
- Właściciel

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem [Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących](#) (zob. "[Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania](#)" na stronie 1004). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Obiekt niestandardowy 1
- Obiekt niestandardowy 2
- Obiekt niestandardowy 3

Miary

Pełna lista miar dla tych obszarów zainteresowań jest następująca:

- Miary osoby kontaktowej
 - Niestandardowe miary osoby kontaktowej
 - Indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana waluta
 - Indeksowana liczba
 - Średnia indeksowana liczba
 - Liczba (#) osób kontaktowych

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu i osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Niestandardowe obiekty i możliwości"

W tym temacie opisano następujące raportowane obszary zainteresowań:

- Niestandardowy obiekt 1 i możliwości
- Niestandardowy obiekt 2 i możliwości
- Niestandardowy obiekt 3 i możliwości

Dostępność

Wspomniane obszary zainteresowań są dostępne we wszystkich wydaniach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Te obszary zainteresowań umożliwiają analizowanie powiązań "wiele do wielu" między możliwościami i obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3. Obszar zainteresowań możliwości jest powielany i dodawany do wymiarów obiektów niestandardowych 1, 2 i 3. Firmy często modyfikują obiekty niestandardowe 1, 2 i 3 w celu tworzenia raportów przedstawiających te obiekty oraz możliwości. Ponieważ ten obszar zainteresowań reprezentuje powiązanie "wiele do wielu" między możliwościami i obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3, możliwości niemające powiązania z przynajmniej jednym wystąpieniem obiektu niestandardowego 1, 2 lub 3 nie mogą być raportowane z użyciem tych obszarów zainteresowań.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

W tych obszarach zainteresowań występują następujące wymiary:

- Obiekt niestandardowy
- Podmiot
- Kampania
- Data zamknięcia
- Data otwarcia
- Możliwość
- Właściciel
- Główna osoba kontaktowa
- Terytorium

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem [Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących](#) (zob. "[Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania](#)" na stronie 1004). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Obiekt niestandardowy 1
- Obiekt niestandardowy 2
- Obiekt niestandardowy 3
- Możliwość

Miary

Pełna lista miar dla tych obszarów zainteresowań jest następująca:

- Miary możliwości
 - Miary niestandardowe możliwości
 - Indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana waluta

- Indeksowana liczba
- Średnia indeksowana liczba
- Przychód
- Oczekiwany przychód
- Zrealizowane przychody
- Przychód (000)
- Oczekiwany przychód (000)
- Zrealizowane przychody (000)
- Liczba (#) możliwości
- Liczba otwartych możliwości
- Liczba (#) zamkniętych możliwości
- Liczba (#) uzyskań
- Średnia liczba dni w etapie

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe i zlecenia obsługi"

W tym temacie opisano następujące raportowane obszary zainteresowań:

- Niestandardowy obiekt 1 i Zlecenia obsługi
- Niestandardowy obiekt 2 i Zlecenia obsługi
- Niestandardowy obiekt 3 i Zlecenia obsługi

Dostępność

Wspomniane obszary zainteresowań są dostępne we wszystkich wydaniach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Te obszary zainteresowań umożliwiają analizę relacji "wiele do wielu" między zleceniami obsługi i obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3. Obszar zainteresowań zleceń obsługi jest powielany i dodawany do wymiarów obiektów niestandardowych 1, 2 i 3. Firmy często projektują na nowo obiekty niestandardowe 1, 2 i 3 w celu tworzenia raportów przedstawiających zlecenia obsługi z tymi obiektami. Ponieważ obszar zainteresowań reprezentuje relację "wiele do wielu" między możliwościami i obiektami niestandardowymi 1, 2 i 3, zlecenia

obsługi niemające powiązania z przynajmniej jednym wystąpieniem obiektu niestandardowego 1, 2 lub 3 nie mogą być raportowane z użyciem tych obszarów zainteresowań.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

W tych obszarach zainteresowań występują następujące wymiary:

- Podmiot
- Osoba kontaktowa
- Obiekt niestandardowy
- Data zamknięcia
- Data otwarcia
- Właściciel
- Zlecenie obsługi

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem [Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących](#) (zob. "[Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania](#)" na stronie 1004). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Osoba kontaktowa
- Obiekt niestandardowy 1
- Obiekt niestandardowy 2
- Obiekt niestandardowy 3
- Zlecenie obsługi

Miary

Pełna lista miar dla tych obszarów zainteresowań jest następująca:

- Miary zlecenia obsługi

- Miary niestandardowe zlecenia obsługi
 - Indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana waluta
 - Indeksowana liczba
 - Średnia indeksowana liczba
- Liczba (#) zleceń obsługi
- Liczba otwartych zleceń obsługi
- Liczba zamkniętych zleceń obsługi
- Liczba oczekujących zleceń obsługi
- Liczba (#) anulowanych zleceń obsługi
- Średni wiek otwarcia zlecenia obsługi
- Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia obsługi

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu i osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Obiekty niestandardowe"

W tym temacie opisano następujące raportowane obszary zainteresowań:

- Obiekt niestandardowy 1
- Obiekt niestandardowy 2
- Obiekt niestandardowy 3

Dostępność

Wspomniane obszary zainteresowań są dostępne we wszystkich wydaniach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

We wspomnianych obszarach zainteresowań można tworzyć raporty dotyczące miar obiektów niestandardowych 1, 2 i 3 według wymiarów podmiotu, działania, kampanii, osoby kontaktowej, namiaru, możliwości, zlecenia obsługi, partnera, daty i obiektów niestandardowych 1, 2 i 3. Umożliwiają one analizę miar obiektów niestandardowych 1, 2 i 3 według różnych obiektów powiązanych. Raportowanie obiektów niestandardowych 1, 2 i 3 jest obecnie dostępne wyłącznie w czasie rzeczywistym. W przypadku analizowania obiektów niestandardowych 1, 2 i 3 należy używać wyłącznie wspomnianych obszarów zainteresowań.

Typ powiązania

Prosty

Wymiary

W tych obszarach zainteresowań występują następujące wymiary:

- Podmiot
- Działanie
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Data utworzenia
- Obiekt niestandardowy 1
- Obiekt niestandardowy 2
- Obiekt niestandardowy 3
- Namiar
- Możliwość
- Właściciel
- Partner (dostępne tylko w module Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Zlecenie obsługi

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem [Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących](#) (zob. "[Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania](#)" na stronie 1004). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Działanie
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Obiekt niestandardowy 1
- Obiekt niestandardowy 2
- Obiekt niestandardowy 3

- Namiar
- Możliwość
- Zlecenie obsługi

Miary

Pełna lista miar dla tych obszarów zainteresowań jest następująca:

- Obiekty niestandardowe - miary
 - Obiekty niestandardowe - miary niestandardowe
 - Indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana waluta
 - Indeksowana liczba
 - Średnia indeksowana liczba
 - Liczba (#) obiektów niestandardowych

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu i osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Prognozy"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia tworzenie raportów na podstawie danych generowanych przez moduł prognoz aplikacji Oracle CRM On Demand. Pozwala również porównywać podsumowanie prognoz z najnowszymi (uzyskiwanymi w czasie rzeczywistym) danymi na temat możliwości według wymiarów podmiotu, terytorium, użytkownika, możliwości, produktu, daty i normy użytkownika. Można tworzyć raporty efektywności na temat zespołu ds. sprzedaży, przedstawiające wykonanie planu handlowego, realizację normy i dokładność prognoz. Kierownicy działów sprzedaży mogą również monitorować wydajność poszczególnych członków zespołów z wykorzystaniem hierarchii użytkowników.

Typ powiązania

Wielofaktowe

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Przychód z podmiotu (zob. uwaga 1)
- Terytorium podmiotu
- Rejestr
- Data zamknięcia (patrz: Uwaga 2)
- Osoba kontaktowa
- Prognoza
- Data prognozy (patrz: Uwaga 3)
- Możliwość (patrz: Uwaga 4)
- Przychód z produktu możliwości (zob. uwaga 4)
- Właściciel
- Produkt
- Kategoria produktu
- Norma

Uwaga 1: Nie można łączyć wymiaru przychodu z podmiotu z wymiarem możliwości ani produktu możliwości.

Uwaga 2: W przypadku norm data zamknięcia to pierwszy dzień miesiąca okresu obowiązywania normy. W przypadku prognoz data zamknięcia oznacza datę zamknięcia możliwości obecnych w zapisach stanu bieżącego prognozy. W przypadku możliwości data zamknięcia to data zamknięcia możliwości.

Uwaga 3: Data prognozy jest to data, kiedy prognoza została przeprowadzona. Dana możliwość może występować w wielu prognozach.

Uwaga 4: Możliwości i przychód z produktu możliwości mogą być powiązane tylko z miarami możliwości i przychodu z produktu możliwości.

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem [Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących](#) (zob. "[Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania](#)" na stronie 1004). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Osoba kontaktowa

■ Możliwość

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary przychodu podmiotu
 - Liczba (#) produktów
 - Średnia liczba produktów
- Miary prognozy
 - Moje podmioty - przychody
 - Mój podmiot - przychód
 - Moje osoby kontaktowe - przychody
 - Moja osoba kontaktowa - przychód
 - Moje możliwości
 - Moje możliwości - przychód
 - Moje produkty - przychody
 - Mój produkt - przychód
 - Moje produkty
 - Zamknięta ilość
 - Zrealizowane przychody
 - Oczekiwany przychód
 - Prognozowana ilość
 - Analiza Pipeline - ilość
 - Zespół - podsumowanie
 - Prognoza
 - Zrealizowane przychody
 - Pipeline
 - Najlepszy przypadek
 - Produkty zespołu - podsumowanie
 - Zamknięta ilość
 - Prognozowana ilość
 - Analiza Pipeline - ilość
 - Zrealizowane przychody
 - Oczekiwany przychód

- Zrealizowane przychody
- Pipeline
- Prognoza
- Oczekiwany przychód
- Najlepszy przypadek
- Pomiary normy
 - Wartość normy
- Miary możliwości
 - Miary niestandardowe możliwości
 - Indeksowana liczba
 - Średnia indeksowana liczba
 - Indeksowana liczba
 - Średnia indeksowana liczba
 - Przychód
 - Oczekiwany przychód
 - Zrealizowane przychody
 - Przychód (000)
 - Oczekiwany przychód (000)
 - Zrealizowane przychody (000)
 - Liczba (#) możliwości
 - Liczba otwartych możliwości
 - Liczba (#) zamkniętych możliwości
 - Liczba (#) uzyskań
 - Średnia liczba dni w etapie
- Przychody z produktów związanych z możliwościami - miary
 - Liczba (#) produktów
 - Średnia liczba produktów

Uwagi na temat wykorzystania

Występują tu następujące ograniczenia:

- **Wielofaktowość.** W związku z tym, że obszar zainteresowań "Prognozy" jest obszarem wielofaktowym, należy upewnić się, że w skład raportu wchodzi tylko jedna miara.

- **Wymiar rejestru.** Wymiar i hierarchia rejestru umożliwiają grupowanie rekordów danych w rejestry. Jednakowoż wyświetlane dane są uzależnione od trybu widoczności w module Analytics. Ważne tylko dla podmiotu, przychodu z podmiotu, możliwości i produktu możliwości.
- **Hierarchie.** Wszystkie hierarchie są ograniczone do ośmiu poziomów.
- **Podział przychodów.** Gdy funkcja podziału przychodów jest skonfigurowana (informacje na ten temat można znaleźć pod hasłem Konfigurowanie profilu swojej firmy i globalnych ustawień domyślnych), podsumowanie prognozy odzwierciedla ten podział, jednak miary możliwości czasu rzeczywistego — nie.
- **Pomiary normy.** Porównywanie miar normy z innymi miarami może być przeprowadzane tylko na poziomie miesiąca i na poziomie użytkownika.
- **Pola niestandardowe podsumowania prognozy.** Pola te nie są dostępne do celów tworzenia raportów. Podsumowanie prognozy generowane przez aplikację Oracle CRM On Demand zawiera sumy. Dlatego użycie miar prognoz w raportach jest uzasadnione tylko, jeśli dane wyświetlane są według użytkowników. Wyświetlanie miar prognozy bez użytkownika sprawia, że zwracane wartości są niepoprawne.
- **Możliwość i wiele prognoz.** Ta sama możliwość może występować w wielu prognozach. Dlatego miary prognoz muszą być wyświetlane według określonej daty przy użyciu mechanizmu miar filtrowanych. W przeciwnym przypadku miary prognoz mogą być wyświetlane niepoprawnie.
- **Prognoza i miary normy użytkownika.** Dane przychodów są takie same, jak data podsumowania prognozy, dlatego wydaje się, że wszystkie możliwości przypadają w pierwszym dniu miesiąca. Norma użytkownika również jest ustawiona na okres miesiąca i jest wyświetlana w pierwszym dniu miesiąca. Z tego powodu raporty, które zawierają prognozę i miary normy użytkownika, są użyteczne tylko, jeśli dane są agregowane dla miesiąca lub na wyższym poziomie.
- **Pomiary normy użytkownika.** Wgląd w miary normy użytkownika jest kontrolowany z użyciem widoczności dla kierownika, niezależnie od widoczności dla użytkownika. Z tego powodu użytkownicy, których poziom widoczności jest ustawiony na wartość "Zespół" i którzy nie są administratorami firmy, nie mogą tworzyć raportów na temat norm użytkowników ani miar możliwości.
- **Centylowa klasyfikacja użytkownika.** Nie można tworzyć centylowej klasyfikacji użytkownika bez dostępu do wszystkich danych składowych.
- **Miesiąc kalendarzowy i wiele prognoz.** Dla każdego miesiąca kalendarzowego może istnieć wiele prognoz. Dlatego raport pokazujący całkowite miary prognoz musi być klasyfikowany według określonej daty prognozy.
- **Norma i przychód.** Jeśli raport pokazujący normę użytkownika i przychód z możliwości w czasie rzeczywistym nie pokazuje oczekiwanych wyników, może to być spowodowane brakiem rekordów z datami zamknięcia możliwości w tym samym okresie, co rekordy norm.
- **Prognoza miesięczna.** Sumy w podsumowaniu prognozy miesięcznej są już utworzone. Suma dla wszystkich użytkowników daje więc niepoprawny wynik. Aby uzyskać sumę tą metodą, należy użyć miar przychodu z folderu "Moje przychody".
- **Widoczność analiz dla kierownika.** Jeśli prognoza obejmuje wyłącznie osoby podlegające służbowo bieżącemu użytkownikowi, należy korzystać z ustawienia "Widoczność analiz dla kierownika".
- **Widoczność analiz dla zespołu.** Jeśli osoby uwzględnione w prognozie należą do zespołu bieżącego użytkownika, należy korzystać z ustawienia "Widoczność analiz dla zespołu". Jeśli osoby te nie należą do zespołu ani nie podlegają służbowo bieżącemu użytkownikowi, to widok możliwości i produktu możliwości nie odpowiada podsumowaniu prognozy.

- **Miary prognozy.** Miary prognozy muszą odwoływać się do określonej prognozy. Przy użyciu funkcji miar FILTER można odwoływać się do miar według daty prognozy i jej typu. Można na przykład użyć funkcji miar FILTER w celu uzyskania wartości prognozy dla określonej daty prognozy, na przykład 16 września 2009 r. Istnieje wiele typów prognoz, dlatego należy dodać kolejny filtr, aby uzyskać tylko wartości dla prognozy przychodów z możliwości. Przykład:

```
FILTER ("Forecast Metrics"."Forecast Revenue" USING ("Forecast Date.Date = date '2009-09-16' AND Forecast."Forecast Type" = 'Prognoza przychodów z możliwości'))
```

Użycie funkcji miar FILTER różni się od dodania filtra do raportu. Jeśli do filtra daty prognozy i typu prognozy zostanie dodany filtr raportu, nie zostaną zwrócone żadne wartości normy użytkownika ani przychodu w czasie rzeczywistym. Jeśli dla każdego użytkownika zdefiniowano wiele norm, należy użyć funkcji miary FILTER w celu odwołania się do określonej wartości normy. Przykład:

```
FILTER("Quota Metric"."Quota Value" USING (Quota."Quota Name" = 'Sprzedaż'))
```

W tym przykładzie funkcja miary FILTER zwraca wartość normy dla określonej nazwy normy (Sprzedaż). Bez tej miary filtra zwrócona zostanie jedynie całkowita wartość wszystkich norm.

Wymiary podmiotu i osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie. Wymiar rejestru umożliwia analizę miar i powiązanych atrybutów podmiotów i osób kontaktowych na dowolnym poziomie hierarchii rejestru.

Raportowany obszar zainteresowań "Gospodarstwa domowe"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny tylko w wydaniu Oracle CRM On Demand Financial Services.

Cel biznesowy

Raportowany obszar zainteresowań "Gospodarstwa domowe" daje możliwość generowania raportów na temat gospodarstw domowych dla wymiaru "Osoba kontaktowa". Raport taki umożliwia doradcom i ich kierownikom znalezienie odpowiedzi na następujące pytania:

- Którzy z moich klientów należą do których gospodarstw domowych?
- W jaki sposób środki trwałe gospodarstw domowych w moim rejestrze są podzielone między moich klientów?
- Jakie są najważniejsze gospodarstwa domowe według łącznej wartości środków trwałych?

Raporty dotyczące gospodarstw domowych można łączyć z raportami dotyczącymi portfela w celu zapewnienia ulepszonej obsługi klienta, możliwej dzięki rozumieniu klientów jako członków gospodarstwa domowego.

Typ powiązania

Prosty

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Osoba kontaktowa
- Gospodarstwo domowe
- Osoba kontaktowa gospodarstwa domowego

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar osoby kontaktowej zawiera pole "Typ osoby kontaktowej". Istnieje również pole "Kod typu osoby kontaktowej", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ osoby kontaktowej". Podobnym przykładem jest pole "Data utworzenia UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data utworzenia". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Więcej informacji na temat korzystania ze zoptymalizowanych pól filtrowania można znaleźć pod hasłem [Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrowania](#) (zob. "[Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania](#)" na stronie 1004). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Osoba kontaktowa

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary gospodarstwa domowego
 - Łączne środki trwałe gospodarstwa domowego
 - Łączne środki trwałe gospodarstwa domowego
 - Łączne środki trwałe gospodarstwa domowego (000)
 - Średnie łączne środki trwałe gospodarstwa domowego
 - Średnie łączne środki trwałe gospodarstwa domowego (000)
 - Łączne wydatki gospodarstwa domowego
 - Łączne wydatki gospodarstwa domowego
 - Łączne wydatki gospodarstwa domowego (000)
 - Średnie łączne wydatki gospodarstwa domowego
 - Średnie łączne wydatki gospodarstwa domowego (000)
 - Łączny dochód gospodarstwa domowego
 - Łączny dochód gospodarstwa domowego
 - Łączny dochód gospodarstwa domowego (000)
 - Średni łączny dochód gospodarstwa domowego

- Średni łączny dochód gospodarstwa domowego (000)
- Łączne zobowiązania gospodarstwa domowego
 - Łączne zobowiązania gospodarstwa domowego
 - Łączne zobowiązania gospodarstwa domowego (000)
 - Średnie łączne zobowiązania gospodarstwa domowego
 - Średnie łączne zobowiązania gospodarstwa domowego (000)
- Łączna wartość netto gospodarstwa domowego
 - Łączna wartość netto gospodarstwa domowego
 - Łączna wartość netto gospodarstwa domowego (000)
 - Średnia łączna wartość netto gospodarstwa domowego
 - Średnia łączna wartość netto gospodarstwa domowego (000)
- Łączne środki trwałe osoby kontaktowej
 - Łączne zasoby
 - Łączne środki trwałe (000)
 - Średnie środki trwałe łącznie
 - Średnie środki trwałe łącznie (000)
- Łączne wydatki osoby kontaktowej
 - Łączne koszty
 - Łączne wydatki (000)
 - Średnie łączne wydatki
 - Średnie łączne wydatki (000)
- Łączny dochód osoby kontaktowej
 - Łączny dochód
 - Łączny dochód (000)
 - Średni łączny dochód
 - Średni łączny dochód (000)
- Łączne zobowiązania osoby kontaktowej
 - Łączne zobowiązania
 - Łączne zobowiązania (000)
 - Średnie łączne zobowiązania
 - Średnie łączne zobowiązania (000)
- Łączna wartość netto osoby kontaktowej
 - Łączna wartość netto

- Łączna wartość netto (000)
- Średnia łączna wartość netto
- Średnia łączna wartość netto (000)
- Niestandardowe miary gospodarstwa domowego
 - Indeksowana liczba
 - Średnia indeksowana liczba
 - Indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana waluta
- Liczba (#) zakumulowanych osób kontaktowych
- Liczba (#) zakumulowanych zleceń obsługi
- Liczba (#) zakumulowanych namiarów
- Liczba (#) osób kontaktowych
- Liczba (#) zleceń obsługi osoby kontaktowej
- Liczba (#) namiarów osoby kontaktowej
- Liczba (#) gospodarstw domowych

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar osoby kontaktowej uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Namiary"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań pozwala analizować miary namiaru według podmiotu, terytorium podmiotu, kampanii, osoby kontaktowej, daty, namiaru, możliwości, właściciela i głównego podmiotu partnerskiego. W obszarze tym dostępne są miary umożliwiające analizę jakości namiaru, konwersji namiaru i przychodów powiązanych z namiarami.

Typ powiązania

Prosty

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Terytorium podmiotu
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Data
- Namiar
- Możliwość
- Właściciel
- Główny podmiot partnerski

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem [Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących](#) (zob. "[Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania](#)" na stronie 1004). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Namiar
- Możliwość

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary namiaru
 - Hierarchia terytoriów podmiotu
 - Nazwa terytorium poziomemu głównego
 - Nazwa terytorium poziomemu 8
 - Nazwa terytorium poziomemu 7
 - Nazwa terytorium poziomemu 6

- Nazwa terytorium poziomu 5
- Nazwa terytorium poziomu 4
- Nazwa terytorium poziomu 3
- Nazwa terytorium poziomu 2
- Nazwa terytorium poziomu 1
- Liczba (#) namiarów
- Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
- Liczba (#) odrzuconych namiarów
- Liczba zarchiwizowanych namiarów
- Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości)
- Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość (definicja: liczba namiarów, które zostały przekształcone w możliwości i znajdują się na etapie sprzedaży "Zamknięte/uzyskane")
- Liczba namiarów dających utraconą możliwość
- Liczba (#) nowych możliwości
- Liczba (#) uzyskań
- Zrealizowany przychód dla namiaru
- Oczekiwany przychód dla namiaru
- Przychód z możliwości dla namiaru

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu i osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Możliwości"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizowanie możliwości według wymiarów podmiotu, terytorium podmiotu, kampanii, osoby kontaktowej, terytorium osoby kontaktowej, właściciela i daty. W tym wielofaktowym obszarze zainteresowań udostępnione zostały miary możliwości i norm. Miary możliwości są zdefiniowane z najwyższym poziomem ziarnistości i mogą być analizowane według każdego dostępnego

wymiaru. Miary norm są zdefiniowane na niższym poziomie ziarnistości i mogą być analizowane tylko według ograniczonej liczby wymiarów, w tym daty (miesiąc), normy i właściciela.

Typ powiązania

Prosty

Wymiary

- Podmiot
- Terytorium podmiotu
- Kampania
- Data zamknięcia
- Data otwarcia
- Możliwość
- Właściciel
- Główna osoba kontaktowa
- Główny podmiot partnerski
- Norma
- Terytorium

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem [Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących](#) (zob. "[Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania](#)" na stronie 1004). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Możliwość

Miary

Poniżej przedstawione zostały kluczowe miary w tym obszarze zainteresowań:

- Przychód (oczekiwany i zrealizowany)
- Liczba (#) możliwości (otwartych i zamkniętych)
- Liczba (#) uzyskań
- Wielkości norm

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary możliwości
 - Miary niestandardowe możliwości
 - Indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana waluta
 - Indeksowana liczba
 - Średnia indeksowana liczba
 - Przychód
 - Oczekiwany przychód
 - Zrealizowane przychody
 - Przychód (000)
 - Oczekiwany przychód (000)
 - Zrealizowane przychody (000)
 - Liczba (#) możliwości
 - Liczba otwartych możliwości
 - Liczba (#) zamkniętych możliwości
 - Liczba (#) uzyskań
 - Średnia liczba dni w etapie
- Pomiary normy
 - Wartość normy

Uwagi na temat wykorzystania

Miary norm nie są zdefiniowane na poziomie wymiaru możliwości, w związku z tym są one wyświetlane jako puste komórki na raportach zawierających atrybuty wymiaru możliwości.

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Możliwości i konkurenci"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę powiązań typu "wiele do wielu" między możliwościami i podmiotami konkurencyjnymi. Obszar ten jest niemal identyczny z obszarami zainteresowań dla możliwości. Jedyna różnica polega na tym, że obejmuje on wymiar podmiotu konkurencyjnego, który ma powiązanie "wiele do wielu" z typem rekordu możliwości. Ten obszar zainteresowań pozwala tworzyć raporty przedstawiające wszystkich konkurentów związanych z daną możliwością. Ponieważ reprezentuje on powiązanie typu "wiele do wielu" między możliwościami a podmiotami konkurencyjnymi, nie można za jego pomocą tworzyć raportów dotyczących możliwości, które nie mają powiązania z żadnym takim podmiotem. Do atrybutów definiujących powiązanie z podmiotem konkurencyjnym, dostępnych na potrzeby tworzenia raportów, należą:

- Główna osoba kontaktowa
- Rola
- Rola drugiej strony
- Data rozpoczęcia
- Data zakończenia
- Silne strony
- Słabe strony
- Komentarz

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Terytorium podmiotu
- Kampania
- Data zamknięcia
- Data zamknięcia
- Możliwość
- Konkurent możliwości

- Właściciel
- Główna osoba kontaktowa
- Osoba kontaktowa powiązania
- Terytorium

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem [Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących](#) (zob. "[Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania](#)" na stronie 1004). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Możliwość

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary możliwości
 - Miary niestandardowe możliwości
 - Indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana waluta
 - Indeksowana liczba
 - Średnia indeksowana liczba
 - Przychód
 - Oczekiwany przychód
 - Zrealizowane przychody
 - Przychód (000)
 - Oczekiwany przychód (000)
 - Zrealizowane przychody (000)
 - Liczba (#) możliwości
 - Liczba otwartych możliwości

- Liczba (#) zamkniętych możliwości
- Liczba (#) uzyskać
- Średnia liczba dni w etapie

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Możliwości i partnerzy"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę powiązań "wiele do wielu" między możliwościami i podmiotami partnerskimi. Jest on prawie identyczny z obszarami zainteresowań dotyczącymi możliwości. Jedyna różnica polega na tym, że obejmuje on wymiar podmiotu partnerskiego, który ma powiązanie "wiele do wielu" z typem rekordu możliwości. Ten obszar zainteresowań pozwala tworzyć raporty prezentujące wszystkich partnerów danej możliwości. Ze względu na to, że reprezentuje on powiązanie typu "wiele do wielu" między możliwościami i podmiotami partnerskimi, nie można za jego pomocą tworzyć raportów dotyczących możliwości, które nie mają powiązania z żadnym takim podmiotem. Do atrybutów definiujących powiązanie z podmiotem partnerskim, dostępnych na potrzeby raportowania, należą:

- Główna osoba kontaktowa
- Rola
- Rola drugiej strony
- Data rozpoczęcia
- Data zakończenia
- Silne strony
- Słabe strony
- Komentarz

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Terytorium podmiotu
- Kampania
- Data zamknięcia
- Data otwarcia
- Możliwość
- Partner możliwości
- Właściciel
- Główna osoba kontaktowa
- Osoba kontaktowa powiązania
- Terytorium

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem [Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących](#) (zob. "[Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania](#)" na stronie 1004). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Kampania
- Osoba kontaktowa
- Możliwość

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary możliwości
 - Miary niestandardowe możliwości
 - Indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana waluta
 - Indeksowana liczba

- Średnia indeksowana liczba
- Przychód
- Oczekiwany przychód
- Zrealizowane przychody
- Przychód (000)
- Oczekiwany przychód (000)
- Zrealizowane przychody (000)
- Liczba (#) możliwości
- Liczba otwartych możliwości
- Liczba (#) zamkniętych możliwości
- Liczba (#) uzyskań
- Średnia liczba dni w etapie

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu i osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Przychody z produktów możliwości"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań dostępny jest we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizowanie przychodów z produktów możliwości według podmiotu, terytorium podmiotu, kampanii, możliwości, produktu możliwości, właściciela, produktu i kategorii produktu. Ze względu na to, że każdy cykliczny przychód z produktu może mieć inną datę początkową, ten obszar zainteresowań, mający jeden wiersz na każdy cykliczny przychód z produktu w ramach możliwości, jest na najniższym poziomie szczegółowości. Z uwagi na poziom szczegółowości tego obszaru zainteresowań, jest on bardzo elastyczny w odniesieniu do podsumowań danych na każdym poziomie obsługiwanych wymiarów. W obszarze tym zawarte są wymiary i miary norm, co pozwala na zawarcie w jednym raporcie informacji na temat przychodu z produktów możliwości i miar norm.

Typ powiązania

Prosty

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Terytorium podmiotu
- Kampania
- Możliwość
- Przychód z produktu możliwości
- Właściciel
- Produkt
- Kategoria produktu
- Norma

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem [Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących](#) (zob. "[Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania](#)" na stronie 1004). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Kampania
- Możliwość

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Przychody z produktów związanych z możliwościami - miary
 - Liczba (#) produktów
 - Średnia liczba (#) produktów
- Pomiar normy
 - Wartość normy

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiar podmiotu uwzględnia hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Zespół ds. możliwości"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia raportowanie powiązań między możliwościami a zespołami ds. możliwości. Za jego pomocą można generować zapytania dotyczące członków zespołu związanych z daną możliwością. W tym obszarze zainteresowań nie są dostępne żadne miary.

Typ powiązania

Jeden do wielu.

Wymiary

W tym obszarze zainteresowań występują następujące wymiary:

- Możliwość
- Zespół ds. możliwości
- Właściciel

Miary

Brak.

Uwagi na temat wykorzystania

Brak.

Widoczność danych. W tym obszarze zainteresowań zawsze stosowany jest tryb widoczności "Widoczność dla zespołu", bez względu na ustawienia widoczności w profilu użytkownika. Dzięki temu zawsze można raportować możliwości, w przypadku których użytkownik jest określony jako właściciel lub członek zespołu.

Raportowany obszar zainteresowań "Partnerzy"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań dostępny jest wyłącznie w aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Cel biznesowy

Raportowany obszar zainteresowań "Partnerzy" umożliwia analizowanie partnerów i pomiar ważnych miar wydajności, w tym liczby kwalifikowanych namiarów oraz łącznego przychodu w analizie Pipeline możliwości.

Typ powiązania

Podsumowanie

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Data utworzenia
- Właściciel
- Partner
- Terytorium

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary partnera
- Niestandardowe miary partnera
 - Średnia indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana liczba
 - Indeksowana waluta
 - Indeksowana liczba
- Liczba partnerów
- Liczba zarchiwizowanych namiarów
- Liczba anulowanych zleceń obsługi
- Liczba zamkniętych możliwości
- Liczba zamkniętych zleceń obsługi

- Liczba namiarów
- Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości
- Liczba namiarów dających utraconą możliwość
- Liczba namiarów dających uzyskaną możliwość
- Liczba otwartych możliwości
- Liczba otwartych zleceń obsługi
- Liczba możliwości
- Liczba oczekujących zleceń obsługi
- Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
- Liczba (#) odrzuconych namiarów
- Liczba zleceń obsługi
- Liczba uzyskań
- Średnia liczba dni w etapie
- Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia obsługi
- Średni wiek otwarcia zlecenia obsługi
- Przychód zrealizowany
- Przychód zrealizowany (000)
- Zrealizowany przychód dla namiaru
- Oczekiwany przychód dla namiaru
- Przychód z możliwości dla namiaru
- Przychód
- Przychód (000)

Uwagi na temat wykorzystania

Poprzednie metryki są obliczane na podstawie głównego podmiotu partnerskiego w odniesieniu do namiarów, możliwości i zleceń obsługi.

Raportowany obszar zainteresowań "Dostarczanie spersonalizowanej zawartości"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny tylko w wydaniu Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań dostarcza informacji potrzebnych osobom pełniącym różne role w firmie farmaceutycznej, aby mogły lepiej zrozumieć lekarzy, dopracowywać treści i dostarczać właściwe informacje właściwej osobie we właściwym czasie. Kierownik ds. marketingu może na przykład analizować trendy w uszczegóławianiu, skuteczność materiałów informacyjnych i reakcje z różnych segmentów. Dzięki tym informacjom kierownik może skorygować materiały informacyjne lub ponownie podzielić na segmenty bazę klientów, a potem odpowiednio podzielić klientów docelowych. Kierownik ds. sprzedaży może analizować trendy w uszczegóławianiu, szukając osób dobrze i słabo radzących sobie w terenie i w razie konieczności poddać zespół szkoleniu.

Typ powiązania

Proste

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Działanie
- Osoba kontaktowa
- Odpowiedź na wiadomość
- Plan komunikatów
- Pozycja planu komunikatów
- Produkt

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem [Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących](#) (zob. "[Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania](#)" na stronie 1004). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Działanie
- Osoba kontaktowa

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary planu komunikatów
 - Niestandardowe miary planu komunikatów
 - Średnia indeksowana waluta
 - Indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana liczba
 - Indeksowana liczba
 - Liczba (#) planów komunikatów
- Miary pozycji planu komunikatów
 - Niestandardowe miary pozycji planu komunikatów
 - Średnia indeksowana waluta
 - Indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana liczba
 - Indeksowana liczba
 - Liczba (#) pozycji planu komunikatów
- Miary odpowiedzi na komunikat
 - Niestandardowe miary odpowiedzi na komunikat
 - Średnia indeksowana waluta
 - Indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana liczba
 - Indeksowana liczba
 - Liczba (#) odpowiedzi na komunikat
- Miary podmiotu
 - Przychód
 - Przychód (000)
 - Średni przychód
 - Zrealizowane przychody
 - Zrealizowane przychody (000)
 - Średni przychód zrealizowany
 - Średnia liczba dni do zamknięcia możliwości
 - Potencjalny przychód
 - Średni potencjalny przychód

- Przychód
- Przychód z produktu (000)
- Zrealizowane przychody z produktu
- Przychód zrealizowany z produktu (000)
- Liczba (#) podmiotów
- Liczba (#) podmiotów z możliwościami
- Liczba (#) działań
- Liczba (#) osób kontaktowych
- Liczba możliwości
- Liczba uzyskań
- Liczba (#) zleceń obsługi
- Liczba (#) anulowanych zleceń obsługi
- Liczba zamkniętych zleceń obsługi
- Liczba otwartych zleceń obsługi
- Liczba oczekujących zleceń obsługi
- Średni wiek otwarcia zlecenia obsługi
- Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia obsługi
- Liczba (#) namiarów
- Liczba (#) namiarów przekształconych w możliwości
- Liczba (#) namiarów dających uzyskaną możliwość
- Liczba namiarów dających utraconą możliwość
- Liczba (#) zakwalifikowanych namiarów
- Liczba (#) odrzuconych namiarów
- Miary działania
 - Liczba (#) działań
 - Liczba (#) działań otwartych
 - Liczba (#) podmiotów z działaniami
 - Liczba (#) działań zamkniętych
- Miary osoby kontaktowej
 - Niestandardowe miary osoby kontaktowej
 - Indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana waluta
 - Indeksowana liczba

- Średnia indeksowana liczba
- Pola niestandardowe, których właścicielem jest użytkownik
- Pola niestandardowe, których właścicielem jest użytkownik
- Liczba (#) osób kontaktowych
- Przychód z produktu - miary
 - Przychód
 - Oczekiwany przychód z produktu
 - Zrealizowane przychody z produktu
 - Przychód z produktu (000)
 - Oczekiwany przychód z produktu (000)
 - Przychód zrealizowany z produktu (000)
 - Średnia cena zakupu
 - Średnia ilość
 - Ilość

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Raportowany obszar zainteresowań "Zlecenia obsługi"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Zlecenia obsługi można analizować według wymiarów podmiotu, osoby kontaktowej, zlecenia obsługi, użytkownika, partnera i daty. Obszar zainteresowań umożliwia pomiar i analizę ważnych miar wydajności zleceń obsługi, w tym długości otwarcia i średniego czasu do zamknięcia. Używanie tych miar wydajności w odniesieniu do zleceń obsługi może pomóc firmie w zwiększeniu satysfakcji klienta, produktywności pracowników i zmniejszeniu kosztów operacyjnych.

Typ powiązania

Prosty

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Osoba kontaktowa
- Data zamknięcia
- Data otwarcia
- Właściciel
- Główny podmiot partnerski (dostępne tylko w aplikacji Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Zlecenie obsługi

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Data ostatniej wizyty - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data ostatniej wizyty". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem [Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących](#) (zob. "[Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania](#)" na stronie 1004). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Osoba kontaktowa
- Zlecenie obsługi

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Miary zlecenia obsługi
 - Miary niestandardowe zlecenia obsługi
 - Indeksowana waluta
 - Średnia indeksowana waluta
 - Indeksowana liczba
 - Średnia indeksowana liczba
 - Liczba (#) zleceń obsługi
 - Liczba otwartych zleceń obsługi
 - Liczba zamkniętych zleceń obsługi

- Liczba oczekujących zleceń obsługi
- Liczba (#) anulowanych zleceń obsługi
- Średni wiek otwarcia zlecenia obsługi
- Średnia liczba dni do zamknięcia zlecenia obsługi

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu i osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Wspólne działania"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę wspólnych działań według wymiarów konta, osoby kontaktowej i użytkownika. Ze względu na to, że w aplikacji Oracle CRM On Demand działania te mogą być wspólne dla wielu użytkowników, w tym obszarze zainteresowań możliwe jest tworzenie raportów na temat wspólnych działań. Za pomocą tego obszaru zainteresowań nie można tworzyć raportów na temat działań, które nie są współużytkowane.

Typ powiązania

Wiele do wielu

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Podmiot
- Działanie
- Osoba kontaktowa
- Właściciel

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które

stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Podobnym przykładem jest pole "Indeksowana data - UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Indeksowana data". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Informacje o zoptymalizowanych polach filtrujących znajdują się pod hasłem [Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrujących](#) (zob. "[Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania](#)" na stronie 1004). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Podmiot
- Działanie
- Osoba kontaktowa

Miary

Brak

Uwagi na temat wykorzystania

Wymiary podmiotu i osoby kontaktowej uwzględniają hierarchię rejestru, co pozwala analizować miary i powiązane atrybuty na dowolnym poziomie.

Raportowany obszar zainteresowań "Pojazdy"

Dostępność

Ten obszar zainteresowań jest dostępny we wszystkich wersjach aplikacji Oracle CRM On Demand.

Cel biznesowy

Ten obszar zainteresowań umożliwia analizę miar powiązanych z pojazdami według wymiarów pojazdu i dealera, a także innych powiązanych obiektów wymiarów, takich jak osoba kontaktowa, data, dealer czy produkt.

Typ powiązania

Prosty

Wymiary

Ten obszar zainteresowań ma następujące wymiary:

- Osoba kontaktowa
- Data
- Dealer

- Produkt
- Pojazd

Zoptymalizowane pola filtrowania

Ten obszar zainteresowań zawiera pola zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo "kod" lub akronim "UTC". Na przykład wymiar osoby kontaktowej zawiera pole "Filtr przydziału 1". Istnieje także pole "Kod filtra przydziału 1", które jest zoptymalizowaną wersją pola "Filtr przydziału 1". Podobnym przykładem jest pole "Data utworzenia UTC", czyli zoptymalizowana wersja pola "Data utworzenia". Zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola standardowego. Więcej informacji na temat korzystania ze zoptymalizowanych pól filtrowania można znaleźć pod hasłem [Korzystanie ze zoptymalizowanych pól filtrowania](#) (zob. "[Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania](#)" na stronie 1004). Następujące wymiary w tym obszarze zainteresowań zawierają zoptymalizowane pola filtrowania:

- Osoba kontaktowa
- Data
- Dealer
- Pojazd

Miary

Pełna lista miar dla tego obszaru zainteresowań jest następująca:

- Pojazd - miary
 - Pojazd - miary niestandardowe
 - Liczba (#) pojazdów

Uwagi na temat wykorzystania

Brak

Zmienianie wyglądu raportów

Tworząc lub aktualizując raporty w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, można zmieniać ich wizualną postać, czyli stosować tzw. formatowanie kosmetyczne. Można zastosować formatowanie kosmetyczne, skopiować i wkleić atrybuty formatowania kosmetycznego oraz zapisać sformatowany raport w celu używania go jako szablonu stylów.

W zależności od formatowanego elementu w oknie tym są wyświetlane różne opcje, np. dotyczące czcionki, komórki, krawędzi czy tła, a także dodatkowe opcje formatowania, takie jak odstępy w komórkach czy opcje niestandardowego stylu CSS wykorzystywane w dokumentach HTML.

Można zmieniać:

- Kolumny i sekcje (np. kolor tła i krawędzie)
- Kolumny w tabelach
- Rozmiar tytułów

Można kopiować atrybuty formatowania kosmetycznego zastosowanego do elementu (takiego jak kolumna w tabeli) i wklejać je do obiektu tego samego typu (takiego jak inna kolumna w tej samej tabeli lub kolumna w innej tabeli). Można także przywrócić wygląd domyślny. Służą do tego ikony dostępne w górnej prawej części okien dialogowych.

Do widoków, w których można kopiować i wklejać atrybuty formatowania, należą: widok tabeli, widok tabeli przestawnej i widok wykresu.

Zapisywanie raportów jako szablonów stylów — informacje podstawowe

Po dostosowaniu kosmetycznego wyglądu raportu i zapisaniu raportu można używać go jako szablonu. Dzięki temu można stosować formatowanie z zapisanego raportu do nowych lub już istniejących raportów.

Do widoków, w których można stosować zapisany raport jako szablon, należą: widok tabeli, widok tabeli przestawnej i widok wykresu.

Ten temat zawiera informacje o wykonywaniu następujących zadań:

- Formatowanie wizualnej postaci raportu
- Kopiowanie i wklejanie atrybutów formatowania
- Przywracanie domyślnego wyglądu atrybutu
- Używanie zapisanego raportu jako szablonu

Jak sformatować wizualną postać raportu?

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand kliknąć kartę "Raporty".
- 2 Na stronie startowej "Raporty", w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy" nacisnąć przycisk "Projektowanie analiz", aby otworzyć aplikację Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers nacisnąć przycisk "Otwórz analizę".
- 4 Wybrać raport, który będzie używany, i nacisnąć przycisk "OK".
- 5 Na stronie "Tworzenie i wyświetlanie analiz" otworzyć okno dialogowe formatowania kosmetycznego w jeden z następujących sposobów:
 - W przypadku kroku 1 nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny", a następnie w oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć kartę "Styl".
 - W przypadku kroku 2 otworzyć okno dialogowe "Edycja formatu" w jeden z następujących sposobów:
 - Dla widoku "Tytuł" lub "Tabela" nacisnąć przycisk "Formatowanie widoku".

- W widoku tabeli przestawnej nacisnąć przycisk "Właściwości widoku tabeli przestawnej", a następnie przycisk "Ustaw format przemiennej".

UWAGA: W widoku tabeli można także nacisnąć przycisk formatowania kolumny i posłużyć się kartą "Format wartości". W widoku tabeli przestawnej można także nacisnąć przycisk właściwości sekcji i skorzystać z karty "Właściwości sekcji".

Zostanie wyświetlone okno dialogowe formatowania kosmetycznego.

- 6** W obszarze "Czcionka" wybrać rodzinę czcionki, rozmiar, kolor i styl (np. pogrubienie) czcionki oraz inne efekty (takie jak podkreślenie).

UWAGA: Dla niektórych elementów ta opcja jest niedostępna.

- 7** W obszarze "Komórka" skonfigurować wyrównanie i kolor tła.

UWAGA: Przy wyrównaniu poziomym jest pozostawiane najbardziej typowe wyrównanie dla danych tekstowych. Dla danych liczbowych najbardziej typowe wyrównanie jest poprawne.

Wyrównanie pionowe nie powoduje żadnej zmiany, chyba że wiersze w kolumnach wielowierszowych są rozkładane na inne kolumny.

- 8** W obszarze "Krawędź" wybrać położenie, kolor i styl krawędzi komórki.

WSKAZÓWKA: Można zaznaczyć lub wyczyścić niestandardowe obramowania, klikając na ramce górnej, dolnej, lewej i prawej obok listy rozwijanej "Pozycja".

- 9** Aby sformatować odstępy w komórkach, kliknąć na łączu "Dodatkowe opcje formatowania" i określić wartości dla szerokości i wysokości komórki, odstępu nad, pod, z lewej i prawej strony zawartości.

Wartości są określone w pikselach.

- 10** Aby zmienić styl i elementy klasy określone w arkuszu stylów Oracle CRM On Demand Answers, dokonując wyboru w obszarze "Opcja stylów niestandardowych CSS", należy:

- a** Kliknąć ustawienia, które mają zostać użyte.
- b** Określić lokalizację klasy, typu lub arkusza stylów.

UWAGA: Zaawansowane opcje formatowania stylu są przeznaczone dla użytkowników, którzy wiedzą, jak pracować z kaskadowymi arkuszami stylów.

- 11** Nacisnąć przycisk OK.

Jak skopiować i wkleić atrybut formatowania

- 1** Na stronie "Tworzenie i wyświetlanie analiz" przejść do pozycji, takiej jak wiersz, kolumna lub komórka tabeli, której formatowanie ma zostać skopiowane.
- 2** Otworzyć okno dialogowe formatowania kosmetycznego, nacisnąć przycisk "Kopiuj formatowanie", a następnie nacisnąć przycisk "Anuluj", aby zamknąć okno dialogowe formatowania kosmetycznego.
- 3** Przejść do pozycji, do której formatowanie ma zostać wklejone.

- 4 Otworzyć okno dialogowe formatowania kosmetycznego, nacisnąć przycisk "Wklej formatowanie", a następnie nacisnąć przycisk "OK", aby wprowadzić zmiany.

Jak przywrócić wygląd domyślny?

- Otworzyć okno dialogowe "Formatowanie kosmetyczne" danej pozycji i nacisnąć przycisk czyszczenia formatowania.

W przypadku niektórych typów widoków po dodaniu widoku można użyć zapisanego raportu jako szablonu, co opisano w poniższej procedurze.

Jak użyć zapisanego raportu jako szablonu?

- 1 Na stronie "Tworzenie i wyświetlanie analiz" przejść do kroku 2 "Tworzenie układu".
- 2 Nacisnąć przycisk "Dodaj widok" i wybrać żądany widok.
- 3 Nacisnąć przycisk "Importuj formatowanie widoku z innej analizy" znajdujący się na górze obszaru roboczego:



- 4 W oknie dialogowym "Import zapisanego formatu" przejść do zapisanego raportu i nacisnąć przycisk "OK".
- 5 Kliknąć łącze "Zapisane wyniki" lub nacisnąć przycisk "Podgląd analizy".

Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania

Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *Kod* (w przypadku list wyboru) lub akronim *UTC* (Coordinated Universal Time - Uniwersalny czas koordynowany) w przypadku pól typu "Data i godzina". Korzystanie z pól zoptymalizowanych w filtrze poprawia wydajność.

Pola kodów w filtrach

Pola kodów zawierają listy wyboru wartości w formie kodu niezależnego od języka (LIC) w przypadku wielojęzycznych list wyboru. W aplikacji Oracle CRM On Demand można zarządzać wieloma językami przy użyciu kodów niezależnych od języka oraz osobnych wpisów dla każdego języka. Przykładowo, pole statusu może zostać zaimplementowane w poniższy sposób w przypadku wartości języka o statusie "Aktywny".

Język	Wartość	Kod niezależny od języka
Angielski	Aktywne	Aktywne
Francuski	Actif	Aktywne
Niemiecki	Aktiv	Aktywne

Hiszpański	Activo	Aktywne
------------	--------	---------

W celu filtrowania aktywnych podmiotów należy utworzyć filtr dot. pola "Kod statusu" (zoptymalizowana wersja pola "Status") oraz wartości LIC (w tym przypadku "Aktywny"). Niezależnie od używanego języka, zapytanie o wartość LIC zwiększa wydajność raportu, ponieważ pozwala pominąć dodatkowy krok tłumaczenia w celu wyszukiwania innych języków.

Wyświetlanie wartości LIC dot. listy wyboru

Aby wyświetlić wartości LIC dot. listy wyboru, należy skorzystać z poniższej procedury.

Aby wyświetlić wartości LIC dot. listy wyboru

- 1 Kliknąć łącze globalne "Administracja" dostępne w prawym górnym rogu każdej strony.
- 2 W sekcji "Dostosowywanie aplikacji" kliknąć na łączu "Dostosowywanie aplikacji".
- 3 W sekcji "Konfiguracja typów rekordów" kliknąć na łączu wymaganego typu rekordu.
- 4 W sekcji "Zarządzanie polami" kliknąć na łączu "Konfiguracja pól" typu rekordu.
- 5 Na stronie "Pola" kliknąć jedno z łącz "Edycja listy wyboru" dot. odpowiedniego pola listy wyboru.
Wartości LIC są wyświetlane w kolumnie "ID".

Pola UTC w filtrach

Podczas korzystania z pól UTC pola te nie są konwertowane do strefy czasowej firmy ani użytkownika, dzięki czemu poprawiają wydajność raportu. Wydajność ulega dalszej poprawie, jeżeli pola daty i godziny są indeksowane w bazie danych. Użytkownik może pominąć te pola w raportach i użyć zamiast nich pól z dostosowanymi strefami czasowymi.

Krok 1. Definiowanie kryteriów

Kryteria do raportów można definiować na stronie "Definiowanie kryteriów" w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers. Aby uzyskać dostęp do strony "Definiowanie kryteriów", należy utworzyć nową analizę, zgodnie z opisem w sekcji [Pierwsze kroki z aplikacją Answers \(raporty niestandardowe\)](#) (na stronie 847), lub utworzyć istniejącą analizę w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers.

Aby wyświetlić szczegółowe instrukcje, należy kliknąć temat opisujący odpowiednie zadanie:

- [Dodawanie kolumn do raportów](#) (na stronie 1006)
- [Dodawanie pól niestandardowych do raportów](#) (na stronie 1006)
- [Dodawanie filtrów do kolumn](#) (na stronie 1007) (opcjonalne, ale zalecane)
- [Edytowanie właściwości kolumn](#) (na stronie 1016)

- [Konfigurowanie formuł kolumn](#) (na stronie 1028)
- [Dodawanie łączy czynności do wyników](#) (na stronie 1029) (opcjonalne)
- [Sortowanie kolumn i zmienianie ich kolejności](#) (na stronie 1033)

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Używanie adresów w raportach — informacje podstawowe](#) (na stronie 1034)
- [Łączenie wyników z wielu raportów za pomocą operacji na zbiorach](#) (na stronie 1035)

Dodawanie kolumn do raportów

Podczas tworzenia lub modyfikowania raportów w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers trzeba do niego dodać odpowiednie kolumny, aby raport zawierał wszystkie potrzebne informacje.

UWAGA: Okresy w raporcie mogą się opierać na kalendarzu okresów obrotowych, który może się różnić od standardowego kalendarza. Na przykład rok obrotowy w firmie może się zaczynać 1 czerwca każdego roku kalendarzowego. Jeśli ostatnio firma zmieniła w Oracle CRM On Demand swój kalendarz okresów obrotowych, trzeba dokładnie sprawdzić analizy historyczne obejmujące kilka lat. Danych z raportów, które są oparte na poprzednim kalendarzu okresów obrotowych, nie można przypisać do danych korzystających z nowego kalendarza.

Jak dodać kolumny do raportu

- 1 W sekcji "Aktywny obszar zainteresowań" w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers rozwinąć listy kolumn w celu wyświetlenia tych kolumn, które można dodać do raportu.
- 2 Kliknąć na kolumnach, które mają zostać dodane do raportu.

UWAGA: Kolumnę można usunąć z raportu, klikając na ikonie X danej kolumny. Kolejność kolumn można zmienić, przeciągając je na nowe miejsce.

Dodawanie pól niestandardowych do raportów

W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers można dodawać pola niestandardowe jako kolumny w raportach i analizach. Więcej informacji o dodawaniu kolumn do raportów znajduje się pod hasłem [Dodawanie kolumn do raportów](#) (na stronie 1006).

W przypadku wdrożeń językowych z użyciem modułu Oracle CRM On Demand Answers pola niestandardowe trzeba przetłumaczyć na każdy język używany w module Oracle CRM On Demand Answers, tak aby można było dodawać te pola do raportów i analiz. Jeśli na przykład pole niestandardowe jest utworzone w języku angielskim, a ma być używane w raportach i analizach tworzonych przez użytkowników polskich, należy je przetłumaczyć na język polski.

Dodawanie filtrów do kolumn

W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers na stronie "Definiowanie kryteriów" można skonfigurować filtry kolumn raportu. Filtr powoduje ograniczenie wyników wyświetlanych w wykonywanym raporcie. W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers wyświetlane są tylko wyniki zgodne z ustalonymi kryteriami.

Filtr kolumny składa się z następujących elementów:

- Filtrowana kolumna, na przykład "Typ podmiotu".
- Wartość używana podczas stosowania filtra, np. wartość 10 (zamiast wartości można także użyć wyrażenia SQL lub zmiennej).
- Operator określający sposób zastosowania wartości filtrującej, taki jak "Mniejsze niż".

Na przykład, jeśli kolumna zawiera sprzedaną ilość, operatorem jest "Mniejsze niż", a wartością jest 10, to w wynikach będą przedstawione tylko te zamawiane ilości, przy których sprzedano mniej niż 10 jednostek.

Filtr kolumny może mieć także następujące cechy:

- Może być połączony z innymi filtrami kolumn, z tego samego obszaru zainteresowań, w celu dalszego ograniczenia wyników raportu.
- Filtry można grupować w celu utworzenia filtrów złożonych.
- Jego wartość może być ograniczona przez wyniki uprzednio zapisanego raportu z tego samego obszaru zainteresowań.

Filtr jest tłumaczony na klauzulę WHERE w instrukcji SQL SELECT. Klauzula WHERE służy do ograniczenia zwracanych wierszy do tych, które spełniają określone ograniczenia. Zaawansowani użytkownicy mogą bezpośrednio wpisywać kod SQL filtra.

UWAGA: Jeśli została wybrana opcja dodawania nowych wartości z listy wyboru, mogą się one nie pojawiać w raportach przez 24 godziny. Dlatego w tym okresie nie można jako filtrów używać nowych wartości z listy wyboru.

Tworzenie filtrów kolumn

Można utworzyć filtr dla każdej kolumny raportu. Jeśli dana kolumna ma się nie pojawiać w raporcie, można ją ukryć.

OSTRZEŻENIE: Jeśli w trakcie tworzenia filtra kolumny zostanie naciśnięty przycisk "Odśwież" przeglądarki, dojdzie do ponownego załadowania strony przez przeglądarkę i odrzucenia zmian dokonanych przez użytkownika.

Aby utworzyć filtr, nie dodając kolumny do raportu, należy:

- Kliknąć kolumnę, przytrzymując wciśnięty klawisz Ctrl.

Jak utworzyć filtr kolumny?

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Nowy filtr" w kolumnie, w której ma zostać utworzony filtr.

- 2 W oknie dialogowym "Tworzenie/edytowanie filtra" wybrać z rozwijanej listy "Operator" odpowiedni operator.

Możliwe do wyboru operatory i wartości są wyświetlane w lewej kolumnie. W zależności od typu wybranej kolumny mogą się pojawić w prawej kolumnie dodatkowe opcje, takie jak przyciski kalendarza umożliwiające określenie przedziału dat czy pole uzgadniania tekstu służące do ograniczania długich list wartości.

- 3 Aby określić wartość, wpisać ją w polu "Wartość" lub nacisnąć przycisk "Wszystkie możliwości" w celu wyświetlenia w kolumnie dostępnych wartości i wybrać wartość z listy.

Dalsze wartości można dodawać, naciskając przycisk "Dodaj" i wybierając wartość po wprowadzeniu danych do bieżącego pola wartości.

Podczas wybierania operatora i określania wartości warto skorzystać z wytycznych przedstawionych w poniższej tabeli. Więcej informacji na temat operatorów znajduje się pod następnym w kolejności hasłem *Uwagi dotyczące używania operatorów*.

Operator	Uwagi odnośnie użycia
jest równe lub zawiera się w	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Należy podać jedną lub więcej niż jedną wartość. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny będą zgodne z wartością filtrującą.
nie jest równe lub nie zawiera się w	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Należy podać jedną lub więcej niż jedną wartość. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny nie będą zgodne z wartością filtrującą.
jest mniejsze niż	Dotyczy kolumn zawierających liczby lub daty. Należy podać jedną wartość. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny będą mniejsze niż wartość filtrująca.
jest większe niż	Dotyczy kolumn zawierających liczby lub daty. Należy podać jedną wartość. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny będą większe niż wartość filtrująca.
jest mniejsze niż lub równe	Dotyczy kolumn zawierających liczby lub daty. Należy podać jedną lub więcej niż jedną wartość. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny będą mniejsze niż wartość filtrująca lub jej równe.
jest większe niż lub równe	Dotyczy kolumn zawierających liczby lub daty. Należy podać jedną lub więcej niż jedną wartość. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny będą większe niż wartość filtrująca lub jej równe.
zawiera się między	Dotyczy kolumn zawierających liczby lub daty. Należy podać dwie wartości. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny będą zawierać się między dwiema wartościami filtrującymi włącznie.

Operator	Uwagi odnośnie użycia
ma wartość Null	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Nie należy podawać żadnej wartości. Operator sprawdza jedynie obecność danych w kolumnie. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których kolumna nie zawiera żadnych danych. W niektórych przypadkach warto wiedzieć, czy dostępne są jakiekolwiek dane. Można to sprawdzić, korzystając z operatora "IS NULL".
nie ma wartości Null	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Nie należy podawać żadnej wartości. Operator sprawdza obecność danych w kolumnie. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których kolumna zawiera jakiekolwiek dane.
jest w pierwszych	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Należy podać jedną wartość. W wynikach będzie uwzględnionych n pierwszych rekordów, gdzie n jest liczbą całkowitą podaną jako wartość filtrująca. Operator ten jest używany dla wyników klasyfikowanych. Na przykład można go użyć w celu uzyskania listy 10 najlepszych wykonawców.
jest w ostatnich	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Należy podać jedną wartość. W wynikach będzie uwzględnionych n ostatnich rekordów, gdzie n jest liczbą całkowitą podaną jako wartość filtrująca. Operator ten jest używany dla wyników klasyfikowanych. Na przykład można go użyć w celu uzyskania listy klientów zgłaszających najmniejszą liczbę problemów.
zawiera wszystkie	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Należy podać jedną lub więcej niż jedną wartość. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny będą zgodne ze wszystkimi wartościami filtrującymi.
zawiera którekolwiek	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Należy podać jedną lub więcej niż jedną wartość. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny będą zgodne z przynajmniej jedną z wartości filtrujących.
nie zawiera	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Należy podać jedną lub więcej niż jedną wartość. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny nie będą zawierać żadnej z wartości filtrujących.
zaczyna się od	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Należy podać jedną wartość. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny będą się zaczynać od wartości filtrującej.
kończy się na	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Należy podać jedną wartość. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny będą się kończyć na wartość filtrującą.

Operator	Uwagi odnośnie użycia
jest podobne (zgodność z wzorcem)	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Należy podać jedną lub więcej niż jedną wartość. Trzeba użyć wieloznacznika w formie znaku procentu (%). W wartości można użyć maksymalnie dwóch znaków %. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny są zgodne z wartością filtrującą podaną w formie wzorca.
nie jest podobne (zgodność z wzorcem)	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Należy podać jedną lub więcej niż jedną wartość. Trzeba użyć wieloznacznika w formie znaku procentu (%). W wartości można użyć maksymalnie dwóch znaków %. W wynikach będą uwzględnione tylko te rekordy, w których dane z kolumny nie są zgodne z wartością filtrującą podaną w formie wzorca.
jest monitorowane	Dotyczy kolumn zawierających tekst, liczby lub daty. Ustawienie dla kolumny flagi <i>jest monitorowane</i> powoduje filtrowanie kolumny na podstawie wartości przekazanej z innego raportu. UWAGA: Opcji tej należy używać podczas wiązania raportów poprzez nawigację (zob. Krok 2: Tworzenie układów (na stronie 1036)). Co najmniej jedna kolumna w docelowym raporcie drażenia musi zawierać filtr <i>jest monitorowane</i> , aby w raporcie tym były wyświetlane wiersze ograniczone do wartości wybranej z nadrzędnego raportu drażenia.

- 4 Jeśli dla kolumny występuje wiele możliwości wyboru, skorzystać z formantów stronicowania:
 - Aby przejść do konkretnej strony, kliknąć na jej numerze.
 - Nacisnąć przycisk z podwójną strzałką skierowaną w prawo (>>), aby przejść do ostatniej strony, albo przycisk z podwójną strzałką skierowaną w lewo (<<), aby się cofnąć do pierwszej strony.
- 5 Dla kolumn zawierających daty użyć przycisków kalendarza w celu określenia przedziału dat.
Aby określić jedną datę, podać tę samą datę jako datę początkową i końcową.
- 6 Korzystając z rozwijanej listy "Uzgodnij", można wyświetlić wszystkie wartości dostępne do użycia w filtrze. Jeśli trzeba, określić kryteria ograniczające zwracane wartości (nie jest to wymagane). Następnie kliknąć na łączu "Wszystkie możliwości", po czym wybrać wartość ze zwróconej listy.

Na przykład trzeba wyświetlić wyniki dla regionu "Wschód". Jeśli w polu tekstowym zostanie wpisana litera "W" i z rozwijanej listy "Uzgodnij" zostanie wybrana opcja "zaczyna się od", to na liście będą pokazywane tylko wartości zaczynające się literą "W".
- 7 Aby dodać wyrażenie SQL lub zmienną sesyjną, należy:
 - a Nacisnąć przycisk "Dodaj" i wybrać odpowiednią opcję.
Etykieta pola "Wartość" zmienia się, odzwierciedlając dokonany wybór.
 - b W polu tym wpisać wyrażenie SQL lub nazwę zmiennej sesyjnej.

W wyrażeniach SQL mogą być zawarte wywołania funkcji operujących na wartościach kolumn. Więcej informacji można znaleźć pod hasłami [Używanie funkcji w analizach](#) (na stronie 1096) i [Zmienne sesyjne](#) (zob. "Zmienne sesji" na stronie 1136).

- 8 Aby usunąć wartość, wyrażenie SQL lub zmienną sesyjną, kliknąć na sąsiadującej ikonie X.
Aby usunąć wszystkie definicje, nacisnąć przycisk "Wyczyść wartości".
- 9 Aby ten filtr był ograniczany przez wartość kolumny (z tego samego obszaru zainteresowań) z innej analizy, nacisnąć przycisk "Zaawansowane", po czym wybrać opcję "Filtr oparty na wynikach innego raportu".
Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Filtrowanie na podstawie zapisanego raportu".
- 10 Aby przekształcić filtr w kod SQL, nacisnąć przycisk "Zaawansowane", po czym wybrać opcję "Przekształć ten filtr w kod SQL".
Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Zaawansowany filtr SQL".
- 11 Po zakończeniu nacisnąć przycisk OK.
Filtr zostanie wyświetlony w obszarze "Filtry" na stronie "Definiowanie kryteriów" albo na stronie "Zapisane filtry".

Uwagi dotyczące używania operatorów

Funkcje niektórych operatorów są podobne, jednak nie są dokładnie takie same. Zagadnienia dotyczące podobieństw i różnic pomiędzy operatorami:

- *jest równe*
- *zawiera się w*
- *zawiera wszystkie*
- *zawiera którekolwiek*
- *jest podobne do*

Korzystając z operatorów *jest równe* lub *zawiera się w*, można wyszukiwać dokładne dopasowania pomiędzy kryteriami wyszukiwania a wartościami w bazie danych. Na przykład jeśli kryterium to "Jan Nowak", tylko "Jan Nowak" stanowi dokładne dopasowanie i przechodzi przez filtr. Wszystkie wyszukiwania uwzględniają wielkość liter, więc pozycje takie jak "jan Nowak" lub "Jan nowak" nie przejdą przez filtr.

Przy użyciu operatora *zawiera wszystkie* można wyszukiwać wszystkie wartości spełniające kryteria, przy czym aby wartość mogła przejść przez filtr, musi zawierać wszystkie wskazane wartości, jak w wyszukiwaniu AND. Na przykład jeśli kryteriami wyszukiwania są dwie wartości: wartość = Jan i wartość = Nowak, wartości "Jan Nowak" i "Nowak Jan" przejdą przez filtr, natomiast wartości "jan Nowak", "Jan Kowalski" i "Krzysztof Nowak" nie przejdą, ponieważ nie zawierają wszystkich kryteriów wyszukiwania (Jan AND Nowak).

Używając operatora *zawiera którekolwiek*, można wyszukiwać wartości spełniające kryteria wyszukiwania. Wyszukiwanie to jest jednak mniej restrykcyjne i nie wymaga znalezienia dopasowań dla wszystkich wartości, podobnie jak w wyszukiwaniu OR. Na przykład jeśli kryteriami wyszukiwania są dwie wartości: wartość = Jan i wartość = Nowak, wartości "Jan", "Jan Kowalski", "Krzysztof Nowak" i "Nowak" przejdą przez filtr, ponieważ spełniają kryteria wyszukiwania Jan OR Nowak.

W przypadku zastosowania operatora *jest podobne* wyszukiwanie przebiega według podanych szablonów i w związku z tym wymaga użycia jednego lub dwóch symboli procentu (%) jako wieloznaczników. Na przykład jeśli kryterium wyszukiwania jest wartość = "Ja% %owa", wartości "Jan Sowa" i "Jacek Głowa" przejdą przez filtr, natomiast "jan Sowa" nie.

Aby uzyskać optymalną szybkość wyszukiwania, należy zredukować lub zaniechać używania operatorów ustalających zgodność z szablonem, czyli "zawiera wszystkie", "zawiera którekolwiek" i "jest podobne". Jeśli celem jest wyszukanie dokładnych wartości, nie należy używać operatorów ustalających zgodność z szablonem zamiast operatorów dopasowujących dokładne wartości.

Zapisywanie filtrów kolumn

Filtr można zapisać jako część analizy albo jako przeznaczony do użycia w innych analizach. Jeśli filtr jest przeznaczony dla konkretnej analizy i zostanie ona zapisana, to jako jej część zostanie zapisany filtr, który będzie stosowany przy każdym uruchomieniu analizy. Filtr można także zapisać samodzielnie, tak aby można było go używać w innych analizach.

Zapisane filtry oraz foldery zawierające zapisane filtry są wyświetlane po nazwie obszaru zainteresowań. Jeśli dla danego obszaru zainteresowań nie ma żadnych zapisanych filtrów, ta część strony pozostaje pusta.

Jak zapisać filtr kolumny jako część analizy

- 1 Na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Zapisz".
- 2 W oknie dialogowym "Zapisywanie analizy" wybrać lokalizację, w której analiza ma zostać zapisana, a następnie nacisnąć przycisk "OK".

Jak zapisać filtr kolumny do użycia w innych analizach?

- 1 Na stronie "Definiowanie kryteriów" w sekcji "Filtry" nacisnąć przycisk "Zapisz filtr".
- 2 W oknie dialogowym "Zapisz filtr" wybrać folder, w którym ma zostać zapisany filtr:
 - Aby zapisać filtr do swojego osobistego użytku, kliknąć na łączu "Moje filtry".
Filtry zapisane w folderze "Moje filtry" są dostępne tylko dla bieżącego użytkownika.
 - Aby zapisać filtr do użycia przez innych użytkowników, kliknąć na łączu "Filtry publiczne".
Filtry zapisane w folderze filtrów publicznych są dostępne dla innych użytkowników, którzy mają uprawnienia zezwalające na dostęp do tego folderu.
- 3 Wpisać nazwę filtra.
- 4 (Opcjonalne) Wpisać opis filtra.
- 5 Nacisnąć przycisk "OK".

Jak wyświetlić właściwości zapisanego filtra

- Na stronie "Definiowanie kryteriów" w sekcji "Filtry" kliknąć ikonę "Opcje filtra" obok filtra, którego właściwości mają zostać wyświetlone, a następnie wybrać opcję "Edytuj filtr".

Stosowanie zapisanych filtrów kolumn do analiz

Zapisany filtr kolumny można zastosować do analizy. Można zastosować zawartość filtra albo odwołanie do niego.

Jeśli zostanie zastosowana zawartość zapisanego filtra kolumny, to faktyczna jego zawartość zostanie skopiowana do obszaru "Filtry" na stronie "Definiowanie kryteriów". Można wówczas modyfikować kryteria filtrowania, nie zmieniając przy tym zapisanego filtra. Jeśli zostanie zastosowane odwołanie do zapisanego filtra, to będzie można go zobaczyć, lecz nie będzie można go zmodyfikować.

Jak zastosować zapisany filtr kolumny do analizy

- 1 Na stronie "Definiowanie kryteriów" w sekcji "Filtry" nacisnąć przycisk "Otwórz zapisany filtr".
- 2 Przejść do odpowiedniego folderu "Filtry", wybrać zapisany filtr, który ma zostać zastosowany, a następnie nacisnąć przycisk "OK".
- 3 W oknie dialogowym "Zastosuj zapisany filtr" w sekcji "Opcje filtra" wybrać żądane opcje.
- 4 Nacisnąć przycisk "OK".
Filtr zostanie wyświetlony w obszarze "Filtry" na stronie "Definiowanie kryteriów".

Edytowanie filtrów kolumn

Filtr kolumny można edytować w celu zmiany jego właściwości.

Jak edytować filtr kolumny

- 1 Na stronie "Definiowanie kryteriów" w sekcji "Filtry" nacisnąć przycisk "Opcje filtra" dla tego filtra, który ma być edytowany, a następnie wybrać opcję "Edytuj filtr".
Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Tworzenie/edytowanie filtra".
- 2 Dokonać zmian, po czym nacisnąć przycisk OK.

Edytowanie formuły filtra kolumny

Można edytować formułę filtra kolumny. Dokonane zmiany dotyczą tylko użycia kolumny w filtrze; formuła może zawierać wywołania funkcji wykonujących bardziej zaawansowane obliczenia. Zob. [Używanie funkcji w analizach](#) (na stronie 1096).

Jak edytować formułę filtra kolumny

- 1 Na stronie "Definiowanie kryteriów" w sekcji "Filtry" nacisnąć przycisk "Opcje filtra" dla wybranego filtra, a następnie wybrać opcję "Edytuj formułę kolumny".
- 2 Kliknąć na karcie "Formuła kolumny".
- 3 Wpisać formułę w obszarze "Formuła kolumny".
- 4 Nacisnąć przycisk "OK", aby zapisać dokonane zmiany.

Usuwanie filtrów kolumn

Z analizy można usunąć jeden filtr lub wszystkie filtry.

UWAGA: Jeśli analiza była uprzednio zapisana z zastosowanymi filtrami, to - aby je ostatecznie usunąć - należy tę analizę ponownie zapisać.

Jak usunąć filtr kolumny z analizy

- Na stronie "Definiowanie kryteriów" w sekcji "Filtry" kliknąć ikonę "X".

Łączenie filtrów kolumn z innymi filtrami kolumn

Łącząc filtry kolumn (czyli tworząc filtr zgrupowany), można bez znajomości języka SQL tworzyć filtry złożone.

Filtry kolumn można łączyć za pomocą operatorów AND i OR. Operator AND oznacza, że muszą być spełnione kryteria podane we wszystkich łączonych za jego pomocą filtrach. Jest to domyślny sposób łączenia filtrów kolumn. Operator OR oznacza, że muszą być spełnione kryteria z przynajmniej jednego filtra.

Jak połączyć filtr kolumny z innymi filtrami kolumn

- 1 Na stronie "Definiowanie kryteriów" dodać co najmniej dwa filtry kolumn do analizy lub co najmniej dwa filtry kolumn do zapisanego filtra.
Filtry zostaną wyświetlone w sekcji "Filtry" z użytym między nimi operatorem AND.
- 2 Aby zastąpić operator AND operatorem OR, należy kliknąć na operatorze.
- 3 Dodając filtry kolumn, klikać na operatorach AND i OR w celu pogrupowania filtrów i utworzenia ich odpowiedniej kombinacji.
Elementy połączonych filtrów są otoczone ramkami.
- 4 Aby wyciąć, skopiować lub rozgrupować elementy otoczone ramkami, nacisnąć przycisk "Edytuj grupę filtrów" i wybrać odpowiednią opcję.

Zapobieganie zastępowaniu filtra podczas nawigacji i monitowania

Zawartość filtra używanego w raporcie można chronić przez zmianami podczas nawigacji i monitowania (stosowania filtrów monitorujących). Filtr chroniony zawsze jest stosowany do wyników.

Jak chronić filtr przed zmianami podczas nawigacji i monitowania

- Na stronie "Definiowanie kryteriów" w sekcji "Filtry" nacisnąć przycisk "Opcje filtra" danego filtra, a następnie wybrać polecenie "Chroń filtr".

Używanie zapisanych raportów jako filtrów

Filtry można łączyć z innymi filtrami oraz opierać na wartościach zwracanych przez inny raport. Każdy zapisany raport, który zwraca kolumnę wartości, może być użyty do filtrowania wybranej kolumny w bieżącym raporcie.

Jak utworzyć filtr oparty na wynikach innego zapisanego raportu

- 1 Na stronie strony "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Nowy filtr" w kolumnie, w której ma zostać utworzony filtr.
- 2 W oknie dialogowym "Tworzenie/edytowanie filtra" nacisnąć przycisk "Zaawansowane", a następnie wybrać opcję "Filtrowanie oparte na wynikach innego zlecenia".
- 3 W oknie dialogowym "Filtrowanie na podstawie zapisanego zlecenia" w polu "Powiązanie" wybrać odpowiednie powiązanie między wynikami i kolumną do filtrowania.
- 4 Nacisnąć przycisk "Przeglądaj" i przejść do zapisanego raportu.
- 5 W polu "Użyj wartości w kolumnie" wybrać kolumnę, która ma zostać użyta dla wybranego filtra.
Jeśli zapisany raport zawiera taką samą nazwę kolumny jak w przypadku kolumny, w której użytkownik tworzy filtr, nazwa tej kolumny zostanie jako pierwsza wyświetlona na liście wartości w polu "Użyj wartości w kolumnie". Można wybrać inną kolumnę.
- 6 Nacisnąć przycisk "OK".

Filtr zostanie wyświetlony w sekcji "Filtry" na stronie "Definiowanie kryteriów".

UWAGA: Przy kolejnej edycji filtra będzie można edytować wyłącznie informacje z okna dialogowego "Filtrowanie na podstawie zapisanego zlecenia".

Edytowanie kodu SQL filtra kolumny

Użytkownik może edytować klauzulę WHERE z logicznego kodu SQL, używaną jako filtr. Chociaż zazwyczaj nie jest to konieczne, to jednak możliwość ta jest dostępna dla użytkowników, którzy potrzebują korzystać z zaawansowanych funkcji filtrowania. Bardziej wszechstronny opis składni SQL można znaleźć w książkach poświęconych językowi SQL, w podręcznikach dostarczanych przez dostawców baz danych oraz w serwisach internetowych. Bardziej ogólne informacje dotyczące korzystania z języka SQL w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers są dostępne pod hasłem [Używanie funkcji w analizach](#) (na stronie 1096).

Jak edytować kod SQL wygenerowany dla filtra kolumny

- 1 W oknie dialogowym "Tworzenie/edytowanie filtra" nacisnąć przycisk "Zaawansowane", a następnie wybrać opcję "Przekształć ten filtr w kod SQL".
- 2 Dokonać modyfikacji w polu tekstowym i nacisnąć przycisk OK.
Filtr zostanie wyświetlony w obszarze "Filtry" na stronie "Definiowanie kryteriów". Gdy opcja ta zostanie wybrana, podczas edytowania filtra będzie zawsze wyświetlany wprowadzony kod SQL.

Przykład: Rozpoznawanie klientów o największych obrotach handlowych

Poniższy przykładowy raport podaje dane dotyczące dziesięciu klientów z największymi obrotami handlowymi w roku 2003.

```
"Close Date"."Calendar Year" = 2003
```

```
AND RANK("Opportunity Metrics"."Closed Revenue") <= 10
```

Edytowanie właściwości kolumn

Można edytować właściwości kolumny decydujące o wyglądzie oraz układzie kolumny i jej zawartości. Można także określić formatowanie, które będzie stosowane tylko wtedy, gdy zawartość kolumny będzie spełniać konkretne warunki. Domyślnie wybór dokonany dla kolumny jest stosowany tylko do bieżącego raportu.

Edytowanie wyglądu zawartości kolumn

Domyślny wygląd zawartości kolumn zależy od zawartości arkuszy stylów kaskadowych (CSS) i od zawartości plików wiadomości XML. Za pomocą karty "Styl" okna dialogowego "Właściwości kolumny" można przesłonić niektóre ustawienia domyślne, takie jak używana czcionka i jej rozmiar. Dokonany wybór jest stosowany tylko do zawartości kolumny raportu, z którym właśnie pracujemy.

Jak edytować wygląd zawartości kolumny

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla danej kolumny.
- 2 W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć na karcie "Styl".
- 3 Dokonać wyboru opcji dotyczących czcionki, komórki, krawędzi i grafiki, a także zaawansowanych opcji formatowania stylu.
Więcej informacji można znaleźć pod hasłem "Formatowanie zawartości kolumny" w niniejszym temacie.
- 4 Za pomocą karty "Format danych" można decydować o sposobie wyświetlania danych; w tym celu należy zaznaczyć pole wyboru "Przesłaniaj domyślny format danych".
Opcja ta umożliwia przesłonięcie domyślnych ustawień wyświetlania. Dostępne opcje są zależne od typu danych. Na przykład, jeśli kolumna zawiera dane liczbowe, można wybrać, jak mają być traktowane liczby — np. jako procenty, nazwy miesięcy czy daty. Można określić, ile ma być

wyświetlanych miejsc dziesiętnych, jak mają być przedstawiane liczby ujemne oraz czy ma być stosowany separator tysięcy. Jeśli kolumna zawiera tekst, to można wybrać sposób jego traktowania — np. jako zwykły tekst, HTML lub łącznie. Na podstawie dokonanego wyboru, w polu tekstowym "Niestandardowy format tekstu" jest pokazywany kod HTML, który będzie użyty do wyświetlenia danych.

Aby użyć niestandardowego formatu tekstu, wybrać z rozwijanej listy "Traktuj tekst jako" opcję "Niestandardowy format tekstu", po czym określić niestandardowy format. Można wpisywać znaczniki HTML zapewniające specjalne formatowanie. Można także wpisać dowolny kod HTML, w tym obejmujący skrypty JavaScript, VBScript itd.

Na przykład następujący kod HTML ustawia szerokość oraz wysokość kolumny w tabelach i w tabelach przestawnych. W tym przypadku tekst html ujęty w nawiasy ([html]) zleca użycie języka HTML, a znak @ reprezentuje dynamiczną zawartość kolumny.

```
[html]<span style="width:200px" style="height:50px">@</span>
```

Osoby, które nie znają języków HTML, JavaScript, VBScript itd., powinny się zaznajomić z odpowiednimi materiałami.

W celu utworzenia niestandardowego formatu liczbowego można użyć znaku # do określenia cyfr znaczących oraz znaku 0 (zero) do określenia liczby miejsc dziesiętnych, nawet jeśli dana wartość ich nie zawiera. Oto przykłady:

format ##.# powoduje, że liczba 12,34 jest wyświetlana jako 12,3

format ##.000 powoduje, że liczba 12,34 jest wyświetlana jako 12,340

- 5 Po ukończeniu nacisnąć przycisk OK.

Edytowanie układu zawartości kolumn

Za pomocą karty "Format kolumny" okna dialogowego "Właściwości kolumny" można wykonać następujące zadania:

- Określić, czy kolumna ma się pojawiać w wynikach.
Domyślnie kolumny są zazwyczaj widoczne w wynikach. W raporcie mogła zostać jednak użyta kolumna, która nie powinna być wyświetlana w wynikach, na przykład kolumna użyta do utworzenia filtra.
- Przypisać inne nagłówki tabeli i kolumn oraz zastosować do nich niestandardowe formatowanie.
- Określić sposób wyświetlania zduplikowanych danych, takich jak powtarzające się wartości w kolumnie.
Dane z jednej kolumny tabeli mogą być powtarzane w odniesieniu do wierszy danych z innych kolumn tabeli. Na przykład, jeśli w jednej kolumnie są wyświetlane nazwy klientów, a w innej — nazwy regionów, z których ci klienci pochodzą, to nazwy regionów mogłyby być powtarzane dla każdego wiersza klienta. Można zlecić wyświetlanie zduplikowanych danych tylko jeden raz lub wyświetlanie ich dla każdego wiersza. Wyświetlanie powtarzających się lub zduplikowanych danych tylko jeden raz może poprawić czytelność tabeli oraz ułatwić rozróżnianie danych.
- Określić interakcję, która będzie mieć miejsce podczas pracy użytkowników z wynikami, np. przechodzenie do innego raportu.

Do formatowania wyników na różne sposoby można także użyć funkcji i wyrażeń warunkowych.

Dokonany wybór jest stosowany tylko do zawartości kolumny raportu, z którym właśnie pracujemy.

Jak ukryć kolumnę w wynikach

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla danej kolumny.
- 2 W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć na karcie "Format kolumny".
- 3 Zaznaczyć (jeśli nie jest zaznaczone) pole wyboru "Ukryj tę kolumnę".

Jak utworzyć niestandardowe nagłówki tabeli lub kolumn

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers wybrać opcję "Definiowanie kryteriów".
- 2 Nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla wybranej kolumny.
Jeśli połączono wyniki z wielu raportów, przycisk "Właściwości kolumny" będzie się znajdować na poziomie kolumny wyników. Więcej informacji o raportach można znaleźć pod hasłem [Łączenie wyników z wielu raportów za pomocą operacji na zbiorach](#) (na stronie 1035).
- 3 W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć na karcie "Format kolumny".
- 4 W obszarze "Nagłówki" zaznaczyć pole wyboru "Nagłówki niestandardowe".
Umożliwia to zmianę tekstu i formatowania nagłówka.
- 5 Aby zmienić tekst nagłówka tabeli lub kolumny, wpisać nowy nagłówek w odpowiednim polu tekstowym.
Podany nagłówek będzie w tym raporcie używany zamiast nagłówka domyślnego.
UWAGA: W obszarze "Interakcja nagłówka kolumny" można także określić przechodzenie do innego raportu.
- 6 Aby zmienić format nagłówka tabeli lub kolumny, nacisnąć przycisk "Edytuj format", znajdujący się obok pola tekstowego.
Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Edycja formatu".
Dokonać wyboru opcji dotyczących czcionki, komórki i krawędzi, a także zaawansowanych opcji formatowania stylu. Więcej informacji można znaleźć poniżej, pod hasłem "Formatowanie zawartości kolumny".

Jak pominąć zduplikowane dane

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla danej kolumny.
- 2 W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć na karcie "Format kolumny".

- 3** W obszarze "Pomijanie wartości", wybrać odpowiednią opcję:
- Pomijaj — aby powtarzające się dane były wyświetlane tylko raz, a zduplikowane wiersze były pomijane.
 - Powtarzaj — aby powtarzające się dane były wyświetlane dla każdego wiersza.
 - Domyślne — aby były zachowane domyślne charakterystyki wyświetlania.

Jak określić, co się zdarzy, gdy użytkownik kliknie na kolumnie

- 1** W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla danej kolumny.
- 2** W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć na karcie "Format kolumny".
- 3** Aby określić, co ma się zdarzyć, gdy użytkownik kliknie na kolumnie, wybrać w obszarze "Interakcja nagłówka kolumny" odpowiednią opcję:
- Domyślne - Przywraca interakcję domyślną.
 - Drażenie - Umożliwia drażnienie w dół, tak że można zobaczyć więcej informacji.
 - Nawigacja. Umożliwia przechodzenie do innej analizy. Należy nacisnąć przycisk "Dodaj cel nawigacji", przejść do docelowego raportu lub pulpitu informacyjnego, nacisnąć przycisk OK, po czym w polu "Nazwa opisowa" wpisać nazwę celu. Powtórzyć te czynności dla wszystkich celów nawigacji, które mają zostać dodane. Aby usunąć dany cel nawigacji, nacisnąć przycisk "Usuń" znajdujący się obok pola "Nazwa opisowa".
 - Bez interakcji. Umożliwia wyłączenie drażnienia i przechodzenia. Interakcje definiuje się osobno dla nagłówka kolumny i dla danych w kolumnie.

Jak określić, co się stanie, gdy użytkownik kliknie wartość?

- 1** W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla danej kolumny.
- 2** W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć na karcie "Format kolumny".
- 3** Aby określić, co ma się zdarzyć, gdy użytkownik kliknie na wartości, wybrać w obszarze "Interakcja wartości" odpowiednią opcję:
- Domyślne - Przywraca interakcję domyślną.
 - Drażnienie - Umożliwia drażnienie w dół, tak że można zobaczyć więcej informacji.
 - Nawigacja. Umożliwia przechodzenie do innej analizy. Należy nacisnąć przycisk "Dodaj cel nawigacji", przejść do docelowego raportu lub pulpitu informacyjnego, nacisnąć przycisk OK, po czym w polu "Nazwa opisowa" wpisać nazwę celu. Powtórzyć te czynności dla wszystkich celów nawigacji, które mają zostać dodane. Aby usunąć dany cel nawigacji, nacisnąć przycisk "Usuń" znajdujący się obok pola "Nazwa opisowa".
 - Bez interakcji. Umożliwia wyłączenie drażnienia i przechodzenia. Interakcje definiuje się osobno dla nagłówka kolumny i dla danych w kolumnie.

Stosowanie formatowania warunkowego do zawartości kolumn

W tabelach i w tabelach przestawnych formatowanie warunkowe pomaga zwrócić uwagę na element danych spełniający określony warunek. Na przykład liczby wielkości sprzedaży z dużym przychodem można wyświetlać określonym kolorem, a obok nazw sprzedawców, którzy spowodują przekroczenie przychodu o określony procent, można wyświetlać grafikę obrazującą nagrodę.

Aby ten efekt uzyskać, należy wybrać jedną lub więcej kolumn raportu i określić warunek, który musi być spełniony, a następnie wybrać te opcje dotyczące czcionki, komórki, krawędzi i arkusza stylów, które mają zostać zastosowane, gdy warunek będzie spełniony. W formatach warunkowych mogą być zawarte kolory, czcionki, grafika itd. przeznaczone dla danych i dla komórki zawierającej te dane. Czynności mające na celu określenie warunku są bardzo podobne do wykonywanych przy tworzeniu filtrów.

Można dodać wiele warunków, tak aby dane i komórka tabeli były wyświetlane — w zależności od wartości danych — w jednym z kilku formatów. Na przykład liczby wielkości sprzedaży z dużym przychodem mogą być wyświetlane jednym kolorem, a z małym przychodem — innym kolorem.

Między formatowaniem warunkowym tabel a formatowaniem warunkowym tabel przestawnych istnieje kilka subtelnych różnic. Formaty warunkowe, które formatują jedną kolumnę na podstawie wartości z innej kolumny, nie są odzwierciedlane w tabeli przestawnej, lecz są odzwierciedlane w tabeli zwykłej. Na przykład ustawienie koloru nazwy regionu na zależny od wielkości sprzedaży w tym regionie nie uwidacznia się w tabeli przestawnej. Ustawienie jednak koloru danych sprzedaży na zależny od wartości danych sprzedaży jest odzwierciedlane w tabeli przestawnej, podobnie jak ustawienie koloru nazwy regionu na zależny od faktycznej nazwy — na przykład wyświetlanie wartości "Region wschodni" kolorową pogrubioną czcionką.

UWAGA: W tabelach przestawnych warunki są obliczane w odniesieniu do wartości obliczanych lub agregowanych przez tabelę przestawną. Formatowanie warunkowe jest stosowane na podstawie wartości, nawet jeśli opcja "Pokaż dane jako" zostanie ustawiona na pokazywanie danych jako procentów lub indeksów.

Dokonany wybór jest stosowany tylko do zawartości kolumny raportu, z którym właśnie pracujemy.

Jak dodać formatowanie warunkowe do kolumny raportu

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla danej kolumny.
- 2 W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć kartę "Format warunkowy".
- 3 Nacisnąć przycisk "Dodaj warunek", po czym wybrać kolumnę raportu, która będzie używana przy konstruowaniu warunku.

Zostaje wyświetlone okno dialogowe "Tworzenie/edytowanie filtra". Wybrać operator i wartość warunku.

UWAGA: W oknie dialogowym "Tworzenie/edytowanie filtra", które zostało wywołane z karty "Format warunkowy", są wyświetlane tylko te opcje, które mają zastosowanie do formatów warunkowych. Na przykład na liście "Operator" jest dostępny podzbiór operatorów używanych w formatach warunkowych.

- 4 Nacisnąć przycisk OK w oknie dialogowym "Tworzenie/edytowanie filtra".
Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Edycja formatu".

- 5** Dokonać wyboru opcji dotyczących czcionki, komórki, krawędzi i grafiki, a także zaawansowanych opcji formatowania stylu.

Więcej informacji można znaleźć pod hasłem "Formatowanie zawartości kolumny" w niniejszym temacie.

UWAGA: Jeśli jako część formatowania warunkowego zostanie wybrana grafika, to będzie się ona pojawiać w wynikach w sposób warunkowy.

- 6** Po ukończeniu nacisnąć przycisk OK, aby wrócić do okna dialogowego "Właściwości kolumny".

W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" zostanie pokazany warunek oraz stosowane przy nim formatowanie warunkowe.

Kolumny są przetwarzane w kolejności, w jakiej są wymienione.

- Aby zmienić kolejność kolumny, naciskać przyciski "Przenieś w górę" lub "Przenieś w dół".
- Aby usunąć kolumnę z warunku, nacisnąć przycisk "Usuń".
- Aby edytować warunek lub format warunkowy, kliknąć na nim.

- 7** Można określić kolejny warunek albo, w celu zakończenia, nacisnąć przycisk OK.

W poniższym przykładzie pokazano, jak można zastosować do wyników formatowanie warunkowe.

Załóżmy, że raport obejmuje 10 kategorii klasyfikacji, przy czym wartość 1 w kolumnie oznacza najgorszą pozycję w klasyfikacji, a wartość 10 — najlepszą. Można zastosować formatowanie warunkowe, przy którym jest stosowana:

- Jedna grafika sygnalizująca ostatnie pozycje dla kolumn zawierających 1, 2 lub 3.
- Druga grafika sygnalizująca środkowe pozycje dla kolumn zawierających 4, 5, 6 lub 7.
- Trzecia grafika sygnalizująca pierwsze pozycje dla kolumn zawierających 8, 9 lub 10.

W oknie dialogowym "Grafika" można z rozwijanej listy "Położenie grafiki" wybrać opcję "Tylko grafiki". W wyniku tego w kolumnach będą wyświetlane tylko grafiki, a nie liczby określające pozycję w klasyfikacji.

Formatowanie zawartości kolumny

Za pomocą okna dialogowego "Edycja formatu" (i opcji z karty "Styl" okna dialogowego "Właściwości kolumny") można wybrać opcje dotyczące czcionki, komórki i krawędzi, a także zaawansowane opcje formatowania stylu odnoszące się do danych kolumny, które są wyświetlane w komórce układu tabelarycznego, np. w tabeli lub w tabeli przestawnej. Można również wybrać ustawienia dotyczące nagłówków tabeli i kolumn.

Jeśli są przesłaniwane domyślne właściwości formatowania kolumny, to dokonany wybór jest statyczny. Jeśli są definiowane właściwości formatowania warunkowego kolumny, to dokonany wybór jest stosowany tylko wtedy, gdy zostanie spełniony określony warunek.

Jak posługiwać się oknem dialogowym "Edycja formatu" lub kartą "Styl" okna dialogowego "Właściwości kolumny"

- 1** W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla danej kolumny.
- 2** W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć na karcie "Styl".
- 3** W obszarze "Czcionka" wybrać rodzinę czcionki, rozmiar, kolor i styl (np. pogrubienie) czcionki oraz inne efekty (takie jak podkreślenie).
- 4** W obszarze "Komórka" dokonać wyboru opcji dotyczących wyrównania, koloru tła oraz grafiki wyświetlanej w komórce.
 - Opcje wyrównania w poziomie i w pionie działają podobnie do analogicznych elementów w edytorach tekstów. Wyrównanie w pionie uwidacznia się dopiero wtedy, gdy kolumna obejmuje więcej niż jeden wiersz innych kolumn.

Wyrównanie w poziomie:

Opcja "Do lewej" powoduje wyrównanie danych do lewej strony. Jest to najczęściej stosowany sposób wyrównywania danych tekstowych. Opcja "Do prawej" powoduje wyrównanie danych do prawej strony. Jest to najczęściej stosowany sposób wyrównywania danych liczbowych. Opcja "Do środka" powoduje wyśrodkowanie danych. Aby zachować domyślny sposób wyrównania danych powiązany z tą kolumną, należy wybrać opcję "Domyślne".

Wyrównanie w pionie:

Opcja "Do góry" powoduje wyrównanie do góry komórki tabeli. Opcja "Do dołu" powoduje wyrównanie do dołu komórki tabeli. A opcja "Wyśrodkowanie" — do środka. Aby zachować domyślny sposób wyrównania w pionie, powiązany z tą kolumną, należy wybrać opcję "Domyślne".

- W wyniku naciśnięcia przycisku "Grafika" następuje otwarcie okna dialogowego "Grafika".
 - Wybrać opcję "Brak grafiki", jeśli grafika ma nie być dołączana.
 - Aby dołączyć niestandardową grafikę, wybrać opcję "Grafika niestandardowa", po czym podać w polu tekstowym właściwą ścieżkę. Grafika powinna być dostępna dla wszystkich użytkowników, którzy będą wyświetlali te wyniki. Grafiki niestandardowe mogą być używane dla wyników zarówno bezwarunkowych, jak i warunkowych.
 - Aby dołączyć grafikę dystrybuowaną z Oracle CRM On Demand Answers, użyć okna wyboru grafiki. W oknie tym są pokazywane grafiki przydatne przy formatowaniu warunkowym, takie jak mierniki i strzałki trendów. W lewym okienku są pokazywane kategorie grafiki. Gdy użytkownik kliknie na kategorii, w prawym okienku zostaną wyświetlone grafiki z tej kategorii. Dokonać wyboru, zaznaczając przycisk opcji sąsiadujący z odpowiednią grafiką.
 - Aby określić położenie grafiki w obrębie komórki, dokonać wyboru z rozwijanej listy "Położenie grafiki":

Domyślnie — grafiki są wyświetlane w położeniu domyślnym, czyli zazwyczaj z lewej strony danych lub nagłówek kolumny.

Grafiki z lewej — grafiki są wyświetlane z lewej strony danych lub nagłówek kolumny.

Grafiki z prawej — grafiki są wyświetlane z prawej strony danych lub nagłówek kolumny.

Tylko grafiki — są wyświetlane tylko grafiki, bez danych lub nagłówek kolumny.

- 5 W obszarze "Krawędź" wybrać położenie, kolor i styl krawędzi komórki.
- 6 W obszarze "Dodatkowe opcje formatowania" dokonać wyboru szerokości kolumny, wysokości, wcięcia (odstęp z lewej), odstępu z prawej, odstępu na górze i odstępu na dole.
- 7 W obszarze "Opcje niestandardowego stylu CSS (tylko HTML)" można przesłonić elementy stylu i klas określonych w arkuszach stylów Oracle CRM On Demand Answers. Z możliwości tej powinni korzystać użytkownicy, którzy znają się na arkuszach stylów kaskadowych.
 - Rozwinąć obszar "Opcje niestandardowego stylu CSS (tylko HTML)", klikając na ikonie +.
 - Zaznaczyć pole wyboru ustawienia, które ma zostać użyte, po czym określić lokalizację klasy, stylu lub arkusza stylów.

Na przykład dla ustawienia "Użyj niestandardowego stylu CSS" można podać (rozdzielone średnikiem) poprawne atrybuty stylu CCS, takie jak:

```
text-align:center;color:red
```

- 8 Po ukończeniu nacisnąć przycisk OK, aby zamknąć okno dialogowe.

Korzystanie z napisów niestandardowych formatów daty/godziny

Napisy niestandardowych formatów daty/godziny stanowią dodatkową możliwość formatowania kolumn zawierających datę i godzinę, samą datę lub samą godzinę.

Jak wprowadzić niestandardowy format daty/godziny

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" odnoszący się do kolumny zawierającej znacznik czasu, datę lub godzinę.
- 2 W oknie dialogowym "Właściwości kolumny", w obszarze "Format danych" wybrać następującą opcję: pole wyboru "Przesłaniaj domyślny format danych".
- 3 W polu "Format daty" wybrać z rozwijanej listy format "Niestandardowy".
- 4 W polu "Niestandardowy format daty" wpisać napis niestandardowego formatu dokładnie tak, jak pokazano w poniższych tabelach, z uwzględnieniem lewego i prawego nawiasu kwadratowego ([]).

UWAGA: Napis niestandardowego formatu daty trzeba wpisać w polu "Niestandardowy format daty". Napisy niestandardowych formatów daty nie są dostępne na listach rozwijanych.

Napisy formatu niestandardowego — ogólne

W poniższej tabeli przedstawiono niektóre ogólne napisy formatu niestandardowego oraz uzyskiwane dla nich wyniki. Napisy te umożliwiają wyświetlanie pól daty/godziny zgodnie z ustawieniami narodowymi stosowanymi przez użytkownika.

Napis formatu — ogólny	Wynik
[FMT:dateShort]	Formatuje datę zgodnie z formatem daty krótkiej z ustawień narodowych. Można także napisać [FMT:date].
[FMT:dateLong]	Formatuje datę zgodnie z formatem daty długiej z ustawień narodowych.
[FMT:dateInput]	Formatuje datę zgodnie z formatem umożliwiającym ponowne jej wprowadzenie do systemu.
[FMT:time]	Formatuje godzinę zgodnie z formatem godziny z ustawień narodowych.
[FMT:timeHourMin]	Formatuje godzinę zgodnie z formatem godziny z ustawień narodowych, lecz pomija sekundy.
[FMT:timeInput]	Formatuje godzinę zgodnie z formatem umożliwiającym ponowne jej wprowadzenie do systemu.
[FMT:timeInputHourMin]	Formatuje godzinę zgodnie z formatem umożliwiającym ponowne jej wprowadzenie do systemu, lecz omija sekundy.
[FMT:timeStampShort]	Odpowiednik połączenia [FMT:dateShort] [FMT:time]. Formatuje datę zgodnie z formatem daty krótkiej z ustawień narodowych, a godzinę — zgodnie z formatem godziny z ustawień narodowych. Można także napisać [FMT:timeStamp].
[FMT:timeStampLong]	Odpowiednik połączenia [FMT:dateShort] [FMT:time]. Formatuje datę zgodnie z formatem daty długiej z ustawień narodowych, a godzinę — zgodnie z formatem godziny z ustawień narodowych.
[FMT:timeStampInput]	Odpowiednik połączenia [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]. Formatuje datę i godzinę zgodnie z formatem umożliwiającym ponowne ich wprowadzenie do systemu.
[FMT:timeHour]	Formatuje pole tylko godziny zgodnie z formatem z ustawień narodowych, na przykład 20.

Napisy formatu niestandardowego — ODBC

W poniższej tabeli przedstawiono niektóre napisy formatu niestandardowego, właściwe dla ODBC, oraz uzyskiwane dla nich wyniki. Napisy te umożliwiają wyświetlanie pól daty/godziny zgodnie ze standardem ODBC.

Napis formatu - ODBC	Wynik
[FMT:dateODBC]	Formatuje datę zgodnie z formatem ODBC yyyy-mm-dd (4-cyfrowy rok, 2-cyfrowy miesiąc, 2-cyfrowy dzień).
[FMT:timeODBC]	Formatuje godzinę zgodnie z formatem ODBC hh:mm:ss (2-cyfrowa godzina, 2-cyfrowe minuty, 2-cyfrowe sekundy).
[FMT:timeStampODBC]	Odpowiednik połączenia [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]. Formatuje datę zgodnie z formatem yyyy-mm-dd, a godzinę — zgodnie z formatem hh:mm:ss.

Napis formatu - ODBC	Wynik
[FMT:dateTyped]	Wyświetla datę słownie, a następnie pokazuje ją w formacie ODBC yyyy-mm-dd. Pokazywana data jest ujmowana w apostrofy (').
[FMT:timeTyped]	Wyświetla godzinę słownie, a następnie pokazuje ją w formacie ODBC hh-mm-ss. Pokazywana godzina jest ujmowana w apostrofy (').
[FMT:timeStampTyped]	Wyświetla datę i godzinę słownie, a następnie pokazuje je w formacie ODBC yyyy-mm-dd hh-mm-ss. Pokazywana data i godzina są ujmowane w apostrofy (').

Napisy formatu niestandardowego — dla pól całkowitoliczbowych

W poniższej tabeli przedstawiono napisy formatu niestandardowego, które są dostępne podczas pracy z polami całkowitoliczbowymi. Napisy te umożliwiają wyświetlanie nazw dni i miesięcy zgodnie z ustawieniami narodowymi stosowanymi przez użytkownika.

W polach całkowitoliczbowych są zawarte liczby całkowite reprezentujące miesiąc roku lub dzień tygodnia. W przypadku miesięcy 1 reprezentuje styczeń, 2 — luty, ..., 12 — grudzień. W przypadku dni tygodnia 1 reprezentuje niedzielę, 2 — poniedziałek, ..., 7 — sobotę.

Napis formatu — dla pól całkowitoliczbowych	Wynik
[MMM]	Wyświetla skróconą nazwę miesiąca zgodnie z ustawieniami narodowymi stosowanymi przez użytkownika.
[MMMM]	Wyświetla pełną nazwę miesiąca zgodnie z ustawieniami narodowymi stosowanymi przez użytkownika.
[DDD]	Wyświetla skróconą nazwę dnia tygodnia zgodnie z ustawieniami narodowymi stosowanymi przez użytkownika.
[DDDD]	Wyświetla pełną nazwę dnia tygodnia zgodnie z ustawieniami narodowymi stosowanymi przez użytkownika.

Napisy formatu niestandardowego — do konwersji na godziny

W poniższej tabeli przedstawiono napisy formatu niestandardowego, których można używać do konwersji danych na godziny. Napisy te mogą być używane dla następujących rodzajów pól:

- Pola zawierające liczby całkowite lub rzeczywiste, reprezentujące czas, który upłynął od początku dnia (12:00 AM).
- Pola, których wynik jest przedstawiany w formacie [FMT:timeHour]. (Format ten wyświetla pole tylko godziny zgodnie z ustawieniami narodowymi, na przykład 20.)

Napis formatu konwersji danych	Wynik
[FMT:timeHour]	Zakłada się tu, że wartość reprezentuje liczbę godzin, które upłynęły od początku dnia; wartość ta jest formatowana do postaci hh, gdzie hh jest liczbą

Napis formatu konwersji danych	Wynik
	godzin. Część ułamkowa jest z wartości usuwana. Na przykład wartość 2 jest formatowana jako 2 AM, a wartość 12,24 — jako 12 PM.
[FMT:timeHour(min)]	Zakłada się tu, że wartość reprezentuje liczbę minut, które upłynęły od początku dnia; wartość ta jest formatowana do postaci hh, gdzie hh jest liczbą godzin. Część ułamkowa jest z wartości usuwana. Na przykład wartość 2 jest formatowana jako 12 AM, a wartość 363,10 — jako 06 PM.
[FMT:timeHour(sec)]	Zakłada się tu, że wartość reprezentuje liczbę sekund, które upłynęły od początku dnia; wartość ta jest formatowana do postaci hh, gdzie hh jest liczbą godzin. Część ułamkowa jest z wartości usuwana. Na przykład wartość 600 jest formatowana jako 12 AM, wartość 3600 — jako 1 AM, a 61214,30 jako 5 PM.

Napisy formatu niestandardowego — do konwersji na godziny i minuty

W poniższej tabeli przedstawiono napisy formatu niestandardowego, których można używać do konwersji danych na godziny i minuty. Napisy te mogą być używane dla pól zawierających liczby całkowite lub rzeczywiste, reprezentujące czas, który upłynął od początku dnia (12:00 AM).

Mogą być także używane dla pól, których wynik jest przedstawiany w formacie [FMT:timeHourMin]. (Format ten wyświetla godziny zgodnie z ustawieniami narodowymi, lecz pomija sekundy.)

Napis formatu konwersji danych	Wynik
[FMT:timeHourMin]	Zakłada się tu, że wartość reprezentuje liczbę minut, które upłynęły od początku dnia; wartość ta jest formatowana do postaci hh:mm, gdzie hh jest liczbą godzin, a mm — liczbą minut. Część ułamkowa jest z wartości usuwana. Na przykład wartość 12 jest formatowana jako 12:12 AM, wartość 73 — jako 1:13 AM, a 750 — jako 12:30 PM.
[FMT:timeHourMin(sec)]	Zakłada się tu, że wartość reprezentuje liczbę sekund, które upłynęły od początku dnia; wartość ta jest formatowana do postaci hh:mm, gdzie hh jest liczbą godzin, a mm — liczbą minut. Część ułamkowa jest z wartości usuwana. Na przykład wartość 60 jest formatowana jako 12:01 AM, wartość 120 — jako 12:02 AM, a 43200 — jako 12:00 PM.
[FMT:timeHourMin(hour)]	Zakłada się tu, że wartość reprezentuje liczbę godzin, które upłynęły od początku dnia; wartość ta jest formatowana do postaci hh:mm, gdzie hh jest liczbą godzin, a mm — pozostałą liczbą minut. Na przykład wartość 0 jest formatowana jako 12:00 AM, wartość 1,5 — jako 1:30 AM, a 13,75 — jako 1:45 PM.

Napisy formatu niestandardowego — do konwersji na godziny, minuty i sekundy

W poniższej tabeli przedstawiono napisy formatu niestandardowego, których można używać do konwersji danych na godziny, minuty i sekundy. Napisy te mogą być używane dla pól zawierających liczby całkowite lub rzeczywiste, reprezentujące czas.

Mogą być także używane dla pól, których wynik jest przedstawiany w formacie [FMT:time], opisanym pod hasłem "Napisy formatu niestandardowego — ogólne". (Format ten wyświetla godziny zgodnie z ustawieniami narodowymi.)

Napis formatu konwersji danych	Wynik
[FMT:time]	Zakłada się tu, że wartość reprezentuje liczbę sekund, które upłynęły od początku dnia; wartość ta jest formatowana do postaci hh:mm:ss, gdzie hh jest liczbą godzin, mm — liczbą minut, a ss — liczbą sekund. Na przykład wartość 60 jest formatowana jako 12:01:00 AM, wartość 126 — jako 12:02:06 AM, a 43200 — jako 12:00:00 PM.
[FMT:time(min)]	Zakłada się tu, że wartość reprezentuje liczbę minut, które upłynęły od początku dnia; wartość ta jest formatowana do postaci hh:mm:ss, gdzie hh jest liczbą godzin, mm — liczbą minut, a ss — liczbą sekund. Na przykład wartość 60 jest formatowana jako 1:00:00 AM, wartość 126 — jako 2:06:00 AM, a 1400 — jako 11:20:00 PM.
[FMT:time(hour)]	Zakłada się tu, że wartość reprezentuje liczbę godzin, które upłynęły od początku dnia; wartość ta jest formatowana do postaci hh:mm:ss, gdzie hh jest liczbą godzin, mm — liczbą minut, a ss — liczbą sekund. Na przykład wartość 6,5 jest formatowana jako 6:30:00 AM, a wartość 12 — jako 12:00:00 PM.

Zaawansowane formaty niestandardowe

Można nie tylko korzystać z formatów uprzednio opisanych, ale także tworzyć własne formaty dat i godzin, posługując się niektórymi typowymi elementami formatu, przedstawionymi w poniższej tabeli.

Na przykład, korzystając z tych elementów, można utworzyć format:

dddd - h:mm tt

który formatuje pole daty i godziny w następujący sposób:

Poniedziałek - 4:03 PM

UWAGA: Używając tych formatów, nie należy stosować nawiasów kwadratowych ([]), które są wymagane dla innych formatów.

Wprawdzie przedstawione poniżej formaty zapewniają dużą swobodę, to jednak nie umożliwiają zmiany formatu na zgodny z ustawieniami narodowymi stosowanymi przez użytkownika (co jest możliwe w przypadku wielu uprzednio omówionych formatów).

W poniższej tabeli przedstawiono niektóre typowe formaty daty i godziny.

Format	Wynik
d	Numer dnia miesiąca (na przykład: od 1 do 31). Liczby jednocyfrowe nie mają początkowego zera (0).
dd	Jak d, lecz liczby jednocyfrowe są poprzedzone zerem (0).
ddd	Trzyliterowy skrót nazwy dnia tygodnia (na przykład: Pon, Wto).

Format	Wynik
dddd	Pełna nazwa dnia tygodnia (na przykład: Poniedziałek, Wtorek).
M	Numer miesiąca (na przykład: 1, 12). Liczby jednocyfrowe nie mają początkowego zera (0).
MM	Jak M, lecz liczby jednocyfrowe są poprzedzone zerem (0).
MMM	Trzyliterowy skrót nazwy miesiąca (na przykład: Sty, Lut).
MMMM	Pełna nazwa miesiąca (na przykład: Styczeń, Luty).
yy	Dwucyfrowy numer roku (na przykład: 06).
yyyy	Czterocyfrowy numer roku (na przykład: 2006).
h	Godzina w formacie 12-godzinnym. Liczby jednocyfrowe nie mają początkowego zera (0).
hh	Jak h, lecz liczby jednocyfrowe są poprzedzone zerem (0).
H	Godzina w formacie 24-godzinnym. Liczby jednocyfrowe nie mają początkowego zera (0).
HH	Jak H, lecz liczby jednocyfrowe są poprzedzone zerem (0).
m	Liczba minut. Liczby jednocyfrowe nie mają początkowego zera (0).
mm	Jak m, lecz liczby jednocyfrowe są poprzedzone zerem (0).
s	Liczba sekund. Liczby jednocyfrowe nie mają początkowego zera (0).
ss	Jak s, lecz liczby jednocyfrowe są poprzedzone zerem (0).
tt	Wskaźnik AM lub PM. Do stosowania z formatami h i hh.

Konfigurowanie formuł kolumn

Użytkownicy zaawansowani mogą tworzyć nowe formuły i edytować istniejące, korzystając ze wbudowanych funkcji. Oracle CRM On Demand Answers obsługuje szeroką gamę funkcji standardu SQL-92 oraz jego rozszerzeń. Dostępne funkcje są opisane pod hasłem [Używanie funkcji w analizach](#) (na stronie 1096).

Jak wyedytować lub dodać formułę

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Edytuj formułę" w kolumnie, w której formuła ma być edytowana lub dodana.
- 2 W oknie dialogowym "Edycja formuły kolumny" wybrać kartę "Formuła kolumny".

- 3 Zaznaczyć pole wyboru "Nagłówki niestandardowe", jeśli wymagana jest zmiana nagłówków tabeli i tekstu w nagłówkach kolumn.
- 4 Zmodyfikować formułę zgodnie z wymaganiami przy użyciu przycisków znajdujących się poniżej pola "Formuła kolumny".
- 5 Z listy rozwijanej "Reguła agregacji" wybrać wymaganą regułę agregacji.
- 6 W razie potrzeby kliknąć kartę "Pojemniki" i utworzyć pojemniki zawierające różne wartości lub zakresy. Więcej informacji znajduje się dalej w tym temacie w procedurze "Jak utworzyć pojemniki z wielu wartości lub zakresów?".
- 7 Nacisnąć przycisk OK.
W analizie można także użyć funkcji i wyrażeń warunkowych, aby na różne sposoby prezentować wyniki wyszukiwania.

Jak tworzyć instrukcje CASE z wielu wartości lub zakresów

- 1 W oknie dialogowym "Edycja formuły kolumny" wybrać kartę "Pojemniki".
- 2 Nacisnąć przycisk "Dodaj pojemnik", wprowadzić lub wybrać wartości lub zakresy wartości do połączenia w pojemniku, a następnie nacisnąć przycisk "OK".
- 3 W oknie dialogowym "Edycja nazwy pojemnika" podać nazwę pojemnika.
- 4 Powtarzać kroki 2 i 3, dopóki nie zostaną dodane wszystkie żądane pojemniki.
Wszystkie wystąpienia różnych wartości tworzących w zbiorze wyników pojemnik zostaną zastąpione jego nazwą. Agregacje będą wykonywane w sposób zgodny.

Dodawanie łączy czynności do wyników

Do wyników można dodać łączy czynności. Łączy te ułatwiają użytkownikom dostęp do stron szczegółów rekordów — wystarczy kliknąć na zawartym w raporcie łączy rekordu. Łączy czynności można dodawać w następujący sposób:

- **Za pomocą klasy ActionLink.** Korzystając z tego sposobu, można jako łączy czynności skonfigurować występującą w raporcie nazwę typu rekordu. Klasa ActionLink przyjmuje wartość ID wiersza z raportu i używa jej do pobrania określonego rekordu z aplikacji Oracle CRM On Demand. Sposobu tego można używać w przypadku następujących typów rekordów: "Podmiot", "Kampania", "Osoba kontaktowa", "Namiar", "Możliwość", "Zlecenie obsługi" i "Użytkownik".
- **Za pomocą adresów URL.** Korzystając z tego sposobu, można tworzyć łączy prowadzące z widoku tabeli (lub tabeli przestawnej) do dowolnego typu rekordu. Kolumnę zawierającą ID typu rekordu można skonfigurować jako łączy czynności.

Nazwy typów rekordów w łączach czynności — informacje podstawowe

Dodając łącze czynności, w kodzie lub adresie URL służącym do dodania łącza należy użyć oryginalnej nazwy typu rekordu. Jeśli administrator firmy zmienił nazwy typów rekordów w aplikacji Oracle CRM On Demand, w celu dodania łącza należy ustalić początkową nazwę typu rekordu. Administrator firmy mógł na przykład zmienić nazwę typu rekordu "Podmiot" (account) na nazwę typu rekordu "*Klient*" (customer). Chcąc dodać łącze czynności do wyników dla typu rekordu "Klient" (customer), w kodzie łącza lub jego adresie URL należy wskazać typ rekordu "Podmiot" (account, tj. początkową nazwę tego typu rekordu). Nazwę typu rekordu można umieścić w kodzie lub w adresie URL w zależności od tworzonego typu łącza, zgodnie z następującymi wskazówkami:

- Jeśli łącze czynności jest dodawane dla typu rekordu "Klient" (początkowo typu rekordu "Podmiot") przy użyciu klasy `ActionLink`, w kodzie łącza należy użyć nazwy typu rekordu "*Podmiot*" (account), zgodnie z poniższym przykładem:

```
[html]"<a onClick="javascript:LinkOccam (this, 'account');">"@"/a>"
```

W przypadku dodawania łącza czynności za pomocą klasy `ActionLink` nazwę typu rekordu należy wpisać w kodzie łącza małymi literami.

WSKAZÓWKA: Aby ustalić początkową nazwę typu rekordu, dla którego ma zostać dodane łącze, należy otworzyć stronę startową danego typu rekordu. Adres URL w polu "Adres" w oknie przeglądarki wskazuje początkową nazwę typu rekordu. Jeśli na przykład nazwa typu rekordu "Podmiot" (account) została zmieniona na "*Klient*" (customer), na stronie startowej "Klient" jest wyświetlany następujący adres URL:

```
https://nazwa_serwera/OnDemand/user/AccountHomePage
```

gdzie:

nazwa_serwera to adres URL używany do logowania do aplikacji Oracle CRM On Demand.

- Jeśli łącze czynności dla typu rekordu "Klient" (początkowo typu rekordu "Podmiot") jest dodawane za pomocą adresu URL, należy w nim wpisać nazwę typu rekordu "*Podmiot*" (account) zgodnie z następującym przykładem:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://nazwa_serwera/OnDemand/user/AccountDetail?OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id="@>"@"/a>"
```

WSKAZÓWKA: Aby określić poprawny adres URL strony szczegółów danego typu rekordu, należy otworzyć stronę szczegółów dla dowolnego rekordu tego typu. Z pola "Adres" na pasku tytułu w oknie przeglądarki należy skopiować odpowiednią część ciągu adresu, od *http* do *Id=*. W przykładzie, w którym zmieniono nazwę typu rekordu "Podmiot" (account) na "Klient" (customer), adres URL jest kopiowany ze strony szczegółów rekordu "Klient".

Czasami adres URL we wszystkich miejscach na stronie szczegółów typu rekordu zawiera pełną nazwę typu rekordu, jak w poprzednim przykładzie. W innych przypadkach jednak w niektórych miejscach w adresie URL jest używana skrócona wersja nazwy typu rekordu.

Jeśli na przykład łącze jest dodawane dla rekordu, który początkowo miał typ "Możliwość" (opportunity), adres URL wygląda następująco:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://nazwa_serwera/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD=OpportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id="@>"@"/a>"
```

W poniższej procedurze przedstawiono dodawanie łącza czynności za pomocą klasy `ActionLink`.

Jak dodać łącza czynności za pomocą klasy *ActionLink*

- 1** W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, na stronie "Definiowanie kryteriów", dodać kolumny do raportu.
Do raportu należy dodać pole nazwy typu rekordu (na przykład "Nazwa podmiotu") i pole ID typu rekordu (np. "ID podmiotu"), przy czym pole ID musi zostać umieszczone w układzie raportu bezpośrednio z prawej strony pola nazwy.
- 2** Nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla kolumny ID typu rekordu.
- 3** W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć na karcie "Format kolumny".
- 4** Na karcie "Format kolumny" zaznaczyć pole wyboru "Ukryj tę kolumnę" i nacisnąć przycisk OK.
- 5** Na stronie "Definiowanie kryteriów" nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla kolumny nazwy typu rekordu.
- 6** W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć na karcie "Styl".
- 7** Na karcie "Styl" wykonać następujące czynności:
 - a** Rozwinąć obszar "Opcje niestandardowego stylu CSS (tylko HTML)", klikając na ikonie plusa (+).
 - b** Zaznaczyć pole wyboru "Użyj niestandardowej klasy CSS", po czym w polu tekstowym wpisać *ActionLink*.
- 8** Kliknąć na karcie "Format danych".
- 9** Na karcie "Format danych" wykonać następujące czynności:
 - a** Zaznaczyć pole wyboru "Przesłaniaj domyślny format danych".
 - b** Z rozwijanej listy "Traktuj tekst jako" wybrać opcję "Niestandardowy format tekstu".
 - c** W polu "Niestandardowy format tekstu" po znaku @ wpisać tekst podobny do poniższego przykładu.
W tym przykładzie łącze czynności jest tworzone dla podmiotu (account):

```
[html]"<a onClick="javascript:LinkOccam (this, 'account');">"@"/a>"
```

Aby utworzyć łącze czynności dla innego typu rekordu obsługującego łącza czynności utworzone z użyciem klasy *ActionLink*, należy zastąpić wyraz *account* z poprzedniego przykładu odpowiednio wyrazem *campaign*, *contact*, *lead*, *opportunity*, *service* lub *user*. Nazwy typów rekordów należy wpisać małymi literami.

UWAGA: W kodzie łącza należy użyć pierwotnej nazwy typu rekordu. Jeśli administrator firmy zmienił nazwy typów rekordów w aplikacji Oracle CRM On Demand, w celu dodania łącza czynności należy ustalić początkową nazwę typu rekordu i w kodzie łącza użyć właśnie jej.
- 10** Nacisnąć przycisk "OK".
- 11** Aby zobaczyć podgląd raportu, nacisnąć przycisk "Podgląd analizy"

W poniższej procedurze przedstawiono dodawanie łączy czynności za pomocą adresów URL. Procedury tej można użyć w celu dodania łączy czynności do dowolnych typów rekordów.

Jak dodać łączy czynności za pomocą adresów URL

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, na stronie "Definiowanie kryteriów", dodać kolumny do raportu, w tym kolumnę ID typu rekordu (np. "ID podmiotu").

UWAGA: Aby łączy czynności działało, trzeba dodać do raportu pole ID typu rekordu.

- 2 Nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny" dla kolumny ID typu rekordu.
- 3 W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć na karcie "Format danych".
- 4 Na karcie "Format danych" wykonać następujące czynności:

- a Zaznaczyć pole wyboru "Przesłaniaj domyślny format danych".
- b Z rozwijanej listy "Traktuj tekst jako" wybrać opcję "Niestandardowy format tekstu".
- c W polu "Niestandardowy format tekstu" wpisać po znaku @ kod łączy podobny do poniższego przykładu:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://nazwa_serwera/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&  
OMTGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

gdzie:

nazwa_serwera w przykładzie zastępuje adres URL używany do logowania się do aplikacji Oracle CRM On Demand.

Adres URL w poprzednim przykładzie dotyczy typu rekordu "Możliwość" (opportunity). Tworząc łączy, należy podać odpowiedni adres URL serwera Oracle CRM On Demand i typ rekordu.

UWAGA: W adresie URL należy użyć pierwotnej nazwy typu rekordu. Jeśli administrator firmy zmienił nazwy typów rekordów w aplikacji Oracle CRM On Demand, w celu dodania łączy czynności należy ustalić początkową nazwę typu rekordu i w adresie URL użyć właśnie jej.

Aplikacja Oracle CRM On Demand Answers zastępuje końcowy znak @ wartością ID typu rekordu występującego w raporcie. Jeśli w łączy nie ma być pokazywany ID typu rekordu, należy zastąpić końcowy znak @ tekstem, który ma być wyświetlany. W poniższym przykładzie wartość ID w łączy czynności zostanie zastąpiona wyrazem *Wyświetl*:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://nazwa_serwera/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&  
OMTGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">Wyświetl/a>"
```

- 5 Nacisnąć przycisk "OK".
- 6 Aby zobaczyć podgląd raportu, nacisnąć przycisk "Podgląd analizy"

W następującym przykładzie jest przedstawiony kod łączy do rekordu aktywów:


```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://nazwa_serwera/OnDemand/user/AssetDetail?OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetailForm&AssetDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

W następującym przykładzie jest przedstawiony kod łączy do rekordu umówionego spotkania:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://nazwa_serwera/OnDemand/user/ApptDetail?OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&ApptDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

W następującym przykładzie jest przedstawiony kod łączy do rekordu zadania:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://Nazwa_serwera/OnDemand/user/TaskDetail?OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailForm&TaskDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

Sortowanie kolumn i zmienianie ich kolejności

Tworząc raport, należy wybrać porządek sortowania danych w kolumnie oraz sprawdzić, czy kolumny są wyświetlane we właściwej kolejności.

Można określić porządek sortowania dla jednej lub więcej kolumn występujących w raporcie. Za każdym naciśnięciem przycisku "Porządkuj wg" jest na nim wyświetlany nowy rysunek sygnalizujący porządek sortowania wyników według tej kolumny.

Jak posortować raport na podstawie kolumn





- 1 Na stronie "Definiowanie kryteriów" w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers nacisnąć przycisk "Sortuj wg" kolumny, według której ma się odbywać sortowanie.

Przycisk się zmienia, obrazując porządek sortowania.

- 2 Kontynuować naciskanie przycisku "Porządkuj wg", aż się pojawi odpowiedni porządek sortowania.

W poniższej tabeli opisano dostępne porządki sortowania.

Przycisk	Opis
----------	------

Przycisk	Opis
	Wybrana kolumna nie będzie używana do sortowania wyników.
	Wyniki będą sortowane rosnąco, z użyciem elementów z tej kolumny.
	Wyniki będą sortowane malejąco, z użyciem elementów z tej kolumny.
	<p>Liczba występująca na przycisku "Sortuj wg" pokazuje, że dana kolumna nie jest główną kolumną sortowania. Liczba ta określa, w jakiej kolejności ten porządek sortowania zostanie zastosowany.</p> <p>W tym przykładzie kolumna jest używana jako druga kolumna sortowania. Strzałka skierowana w górę sygnalizuje, że wyniki będą sortowane rosnąco, z użyciem elementów z tej kolumny.</p>

Używanie adresów w raportach — informacje podstawowe

Wiele raportów wymaga używania pól adresów. W aplikacji Oracle CRM On Demand, zależnie od potrzeb, można na dwa różne sposoby generować raporty dotyczące adresów. W aktywnym obszarze zainteresowań aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, folder adresu, którego nazwa zawiera wyraz "rozszerzony" (na przykład "Adres płatnika - rozszerzony"), umożliwia tworzenie raportów dotyczących wszystkich dziewięciu standardowych pól adresów dostępnych w aplikacji Oracle CRM On Demand. Szczegółowe informacje dotyczące sposobu odwzorowywania poszczególnych pól na format adresu dla określonych krajów są dostępne pod hasłem [Odwzorowywanie krajów i adresów — informacje podstawowe](#).

Pola dostępne w folderze adresu oznaczonym jako "rozszerzony" nie pozwalają na przechodzenie do danych szczegółowych w raporcie. Etykiety pól są w aplikacji Oracle CRM On Demand wyświetlane w sposób spójny niezależnie od kraju każdego rekordu lub kraju firmy użytkownika (kraju domyślnego).

Większość innych pól adresów w aktywnym obszarze zainteresowań aplikacji Oracle CRM On Demand Answers (tych, które nie znajdują się w folderze oznaczonym jako "rozszerzony") umożliwia przechodzenie do danych szczegółowych po ich umieszczeniu w raporcie. Wyświetlane pola odpowiadają polom skojarzonym z krajem firmy użytkownika (krajem domyślnym) w aplikacji Oracle CRM On Demand. Niektóre pola jednak mogą nie być wyświetlane, jeśli kraj skojarzony z określonym rekordem nie jest krajem firmy użytkownika w aplikacji Oracle CRM On Demand.

Łączenie wyników z wielu raportów za pomocą operacji na zbiorach

Po wybraniu obszaru zainteresowań i dodaniu kolumn do raportu można połączyć kryteria z jednego lub z kilku obszarów zainteresowań przy użyciu operacji zestawu. W rezultacie wyniki z co najmniej dwóch raportów zostają połączone w jeden raport.

UWAGA: Liczba kolumn (i ich typy danych) wybranych w poszczególnych składnikach musi być identyczna. Długości kolumn mogą być różne.

W poniższej tabeli wymieniono operatory operacji na zbiorach oraz opisano wpływ operatorów na wyniki.

Operator operacji na zbiorach	Wpływ na wyniki
Suma	Zwraca niezduplikowane wiersze ze wszystkich raportów.
Suma wszystkich	Zwraca wszystkie wiersze ze wszystkich raportów, w tym wiersze zduplikowane.
Przecięcie	Zwraca wiersze jednakowe we wszystkich raportach.
Minus	Zwraca te wiersze z pierwszego raportu, których nie ma w pozostałych raportach.

Jak połączyć wyniki z więcej niż jednego raportu

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, na stronie "Definiowanie kryteriów" kliknąć znak plus w sekcji "Zaawansowane", a następnie nacisnąć przycisk "Połącz z podobnymi analizami".
- 2 W oknie dialogowym "Obszar zainteresowań" wybrać obszar zawierający dane, które mają zostać połączone z kolumnami w raporcie.
Obszar zainteresowań może być taki sam jak obszar, z którego pobrano istniejące kolumny w raporcie, lub inny.
Zostanie wyświetlona strona "Operacje na zbiorach".
- 3 Postępować zgodnie z wyświetlanymi instrukcjami tworzenia połączonego raportu.
- 4 Nacisnąć przycisk "Zbiór" i wybrać typ operacji.
- 5 Z obszaru wyboru wybrać kolumny do połączenia z pierwszym raportem.
- 6 Jeśli trzeba, zdefiniować filtry właściwe dla bieżącego obszaru zainteresowań.
- 7 Dodać dodatkowe obszary zainteresowań, klikając na łączu "Edytuj" w sekcji "Operacje na zbiorach", a następnie wybierając polecenie "Utwórz nowe kryteria".
- 8 Zmodyfikować cechy kolumny (format kolumny, sortowanie) dla połączonego raportu, klikając na łączu "Kolumny wyników" w sekcji "Operacje na zbiorach".

Wskutek tej czynności zostaną wyświetlone kolumny wyników z przyciskami, za których pomocą można edytować format i sortowanie.

Krok 2: Tworzenie układów

Po zdefiniowaniu kryteriów należy utworzyć układ raportu. Wykonując ten krok, można dodawać do układu różne widoki (początkowo są one pokazywane na dole układu). Można też dodać do kolumn podsumowania częściowe i całkowite.

Widoki, korzystając z funkcji prezentacji, pomagają wyświetlać i analizować dane w celowy, intuicyjny sposób. Do wyników można dodawać różne widoki, takie jak wykresy czy tabele przestawne, które umożliwiają dążenie do bardziej szczegółowych informacji oraz korzystanie z tekstów objaśniających, list filtrów służących do ograniczania uzyskiwanych wyników itd.

Gdy jest uruchamiany nowy raport, aplikacja Oracle CRM On Demand Answers początkowo wyświetla wyniki w tabeli, poprzedzonej tytułem. W tym celu korzysta z widoku tytułu, w którym to widoku wyświetla nazwę zapisanego raportu, oraz z widoku tabeli, w którym wyświetla widoki w formie podstawowej tabeli dziedziczącej formatowanie, sortowanie i inne opcje określone podczas wykonywania kroku "Definiowanie kryteriów". Istniejące widoki, używane dla raportu, można dostosować lub usunąć, można także dodać inne widoki oraz łączyć widoki i umieszczać je w dowolnym miejscu w obszarze roboczym.

Korzystając z różnych widoków wyników, można łatwiej identyfikować trendy oraz relacje między danymi. Raport można zapisać wraz z zestawem widoków.

Tworzenie układów raportów umożliwia strona "Tworzenie układu" w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers. Dostęp do strony "Tworzenie układu" można uzyskać, tworząc nową analizę według opisu dostępnego pod hasłem [Pierwsze kroki z aplikacją Answers \(raporty niestandardowe\)](#) (na stronie 847) lub otwierając istniejącą analizę w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers.

Układ może zawierać dowolne widoki z poniższej tabeli.

Układ	Opis
Tytuł	Widok ten służy do dołączania tytułu i tytułu niższego poziomu, zapisanej nazwy wyników oraz własnego logo, tj. elementów identyfikujących wyniki. Można też dołączyć ikonę Pomocy stanowiącą łącze do strony HTML lub do serwisu zawierającego informacje dotyczące raportu lub wyników.
Tabela	Widok ten służy do wyświetlania danych w formacie kolumnowym. Można wybrać wyświetlanie po jednej stronie informacji (wygodne w przypadku dużych zbiorów wyników) oraz decydować o rozmiarze strony i rozmieszczeniu elementów służących do przechodzenia między stronami. Są obsługiwane różne formaty tabel — tabele mogą zawierać grafikę, łącza i inne elementy, które można formatować za pomocą własnych kodów formatujących. Użytkownicy, korzystając z widoku "Tabela", mogą także zmieniać format nagłówków tabeli.

Układ	Opis
Wykres	Widok ten umożliwia przeciąganie kolumn do wykresu. Można w pełni decydować o tytule wykresu, położeniu legendy, tytułach osi i etykietach danych. Można również określać rozmiar i skalę wykresu oraz kolory, posługując się arkuszem stylów. Ponadto można drażyć wykres do wyników. Wśród obsługiwanych typów wykresów są: słupkowe, kolumnowe, liniowe, warstwowe, kołowe, punktowe X-Y, pęcherzykowe i niestandardowe, w tym 2-W, 3-W, bezwzględne, grupowane, kumulowane i złożone.
Tabela przestawna	Widok ten służy do przedstawiania wyników w formie pozwalającej uzyskiwać na nie różne spojrzenie — można przestawiać wiersze, kolumny i sekcje. Użytkownicy mogą przeciągać nagłówki w celu przestawiania wyników oraz mogą drażyć do bardziej szczegółowych danych. Można tworzyć skomplikowane tabele przestawne, pokazujące obok przestawianych danych agregowane i niepowiązane podsumowania, ułatwiające elastyczną analizę. W przypadku interaktywnych zbiorów wyników można umieszczać na stronach różne elementy do wyboru przez użytkowników. Podobnie jak w widoku "Tabela", można formatować elementy za pomocą własnych kodów formatujących.
Miernik	Widok ten służy do przedstawiania wyników w postaci mierników, takich jak mierniki w formie tarczy, słupka czy żarówki.
Aktywne filtry	Widok ten pokazuje aktywne filtry używane w raporcie.
Tekst statyczny	Widok ten służy do dołączenia statycznego tekstu do wyników. Można użyć kodu HTML w celu dodania transparentów, pasków informacyjnych, obiektów ActiveX, apletów Javy, łączy, instrukcji, opisów grafik itd.
Legenda	Widok ten służy do dokumentowania znaczenia formatowania stosowanego w wynikach, np. znaczenia niestandardowych kolorów użytych w miernikach.
Selektor kolumn	Widok ten służy do umożliwienia użytkownikom dynamicznej zmiany kolumn wyświetlanych w wynikach. Dzięki temu użytkownicy mogą analizować dane z różnych wymiarów i dynamicznie modyfikować zawartość wyników.
Selektor widoków	Widok ten służy do umożliwienia wybierania określonego widoku wyników (spośród zapisanych widoków wyników). Gdy zostanie umieszczony na pulpicie informacyjnym, przyjmie postać rozwijanej listy, z której użytkownicy będą mogli dokonywać wyboru.
Wykres lejkowy	Widok ten służy do wyświetlania trójwymiarowego wykresu przedstawiającego docelowe i faktyczne wartości z użyciem wolumenu, poziomu i kolorów. Jest przydatny do obrazowania wartości docelowych, które z czasem ulegają zmniejszeniu, takich jak "Pipeline" sprzedaży.
Tekst narracyjny	Widok ten służy do wyświetlania wyników w formie jednego lub większej liczby akapitów tekstu. Można napisać zdanie z elementami zastępczymi, reprezentującymi poszczególne kolumny wyników, oraz określić sposób rozdzielania wierszy. Sposób wyświetlania informacji można określić za pomocą własnego kodu HTML lub JavaScript.

Układ	Opis
Pasek informacyjny	Widok ten służy do przedstawiania wyników raportu w formie podobnej do wyświetlaczy notowań giełdowych podawanych w wielu internetowych serwisach finansowych. Widok ten jest przydatny do zwracania uwagi na wyniki i najnowsze informacje. Można określić, jakie informacje mają być przedstawiane i jak się mają przewijać na stronie. Są obsługiwane różne formaty — widok ten może zawierać grafikę, łącza i inne elementy, które można formatować za pomocą własnych kodów formatujących.
Brak wyników	Widok ten służy do określenia objaśniającego tekstu, który będzie wyświetlany, jeśli dla raportu nie zostaną zwrócone żadne wyniki.

Aby wyświetlić szczegółowe instrukcje, proszę kliknąć na temacie opisującym odpowiednie zadanie:

- [Dodawanie tytułów do wyników](#) (na stronie 1038)
- [Dodawanie tabel do wyników](#) (na stronie 1039)
- [Przedstawianie wyników na wykresach](#) (na stronie 1042)
- [Przedstawianie wyników w tabelach przestawnych](#) (na stronie 1056)
- [Przedstawianie wyników na miernikach za pomocą widoku mierników](#) (na stronie 1067)
- [Wyświetlanie filtrów zastosowanych do wyników](#) (na stronie 1073)
- [Dodawanie tekstu znacznikowego do wyników](#) (na stronie 1073)
- [Dodawanie legendy do raportów za pomocą widoku legendy](#) (na stronie 1076)
- [Umożliwianie użytkownikom zmiany kolumn w raportach](#) (na stronie 1077)
- [Umożliwianie użytkownikom wybierania widoku za pomocą widoku selektora widoków](#) (na stronie 1078)
- [Przedstawianie wyników na wykresach lejkowych](#) (na stronie 1079)
- [Dodawanie tekstu narracyjnego do wyników](#) (na stronie 1081)
- [Przedstawianie wyników na paskach informacyjnych](#) (na stronie 1084)
- [Ostrzeganie użytkowników o braku danych](#) (na stronie 1088)

Dodawanie tytułów do wyników

Widok tytułu służy do dodawania do wyników tytułu, tytułu niższego poziomu, łącza prowadzącego do samodzielnie opracowanej strony Pomocy oraz znaczników czasu. Tytuły, w tym tytuły niższego poziomu, można formatować.

Widok tytułu jest zawsze dodawany do wyników jako pierwszy widok.

Jak pracować z widokiem tytułu

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, na stronie "Tworzenie układu", wykonać jedną z następujących czynności:

- Aby dodać nowy widok tytułu, nacisnąć przycisk "Dodaj widok", a następnie wybrać z listy rozwijanej opcję "Tytuł".
 - Aby edytować istniejący widok tytułu, odnaleźć tytuł i nacisnąć przycisk "Edytuj widok".
- 2 W polu tekstowym "Tytuł" wpisać tekst, który będzie wyświetlany jako tytuł.
Jeśli nie zostanie podany tekst tytułu, to jako tytuł będzie użyta nazwa zapisanego raportu. W przypadku niezapisanych raportów pole tekstowe "Tytuł" jest puste.
 - 3 Aby zapisana nazwa raportu nie była wyświetlana, odznaczyć pole wyboru "Wyświetl zapisaną nazwę".
Jeśli to pole wyboru jest zaznaczone, zapisana nazwa jest wyświetlana pod tekstem w polu "Tytuł" (o ile ten tekst istnieje).
 - 4 (Opcjonalne) Aby wyświetlić logo lub inną grafikę, podać w polu "Logo" odpowiednią ścieżkę.
Grafika jest wyświetlana z lewej strony tekstu tytułu. Grafika powinna być dostępna dla wszystkich użytkowników wyświetlających ten raport.
 - 5 (Opcjonalne) W polu tekstowym "Tytuł niższego poziomu" wpisać tekst, który będzie wyświetlany jako tytuł niższego poziomu.
Tekst ten będzie wyświetlany w nowym wierszu, tuż pod tytułem.
 - 6 Aby zastosować dodatkowe formatowanie do tytułu lub tytułu niższego poziomu, wykonać następujące czynności:
 - a Nacisnąć przycisk "Edytuj" znajdujący się z prawej strony pól tekstowych "Tytuł" i "Tytuł niższego poziomu".
 - b Dokonać wyboru opcji dotyczących czcionki, komórki i krawędzi, po czym nacisnąć przycisk OK.

UWAGA: Jeśli zostanie wpisana nowa nazwa opisowa, to zastąpi ona oryginalny tytuł lub tytuł niższego poziomu.
 - 7 Aby była wyświetlana data lub godzina uruchomienia raportu, wybrać z rozwijanej listy "Data/godzina rozpoczęcia" jedną z dostępnych opcji.
 - 8 Aby udostępnić łącze prowadzące do Pomocy lub innych informacji związanych z raportem, wpisać w polu "URL Pomocy" odpowiedni adres URL.
Podany adres URL powinien być dostępny dla wszystkich użytkowników, którzy będą wyświetlać ten raport.
 - 9 Po ukończeniu można zapisać raport wraz z widokiem tytułu.

Dodawanie tabel do wyników

Widok tabeli służy do pokazywania wyników w formie zwykłej tabeli. Użytkownicy mogą poruszać się po wynikach oraz je drążyć. Można dodać podsumowania całkowite i podsumowania kolumn, określić niestandardowe nagłówki tabeli i kolumn oraz zmienić formułę lub regułę agregacji dla kolumny. Można także

edytować właściwości kolumny, decydujące o jej wyglądzie, układzie i zawartości, oraz określić formatowanie, które będzie stosowane tylko wtedy, gdy zawartość kolumny będzie spełniać konkretne warunki.

Można także określić formanty stronicowania i liczbę wierszy przypadających na jedną stronę, zlecić wyświetlanie nagłówków kolumn i tabeli, zastosować przemienne wyróżnianie na zielono oraz włączyć sortowanie kolumn. Jeśli sortowanie zostanie włączone, nagłówki kolumn tabeli, według których można sortować, będą miały nieco wypukłą postać.

Widok tabeli jest zawsze dodawany do wyników jako drugi widok.

Podsumowanie całkowite dla kolumn z użyciem reguły agregacji "Średnia" jest w widoku tabeli inne niż w widoku tabeli przestawnej. W widoku tabeli podsumowanie całkowite oparte na regule agregacji "Średnia" jest obliczane z bazy danych (jako suma podzielona przez wartość licznika). W widoku tabeli przestawnej podsumowanie całkowite jest średnią wierszy w zbiorze wyników.

Podczas agregowania wyników podsumowania całkowite nie uwzględniają filtrów miar. Można na przykład wygenerować raport z kolumną "Nazwa podmiotu" i miarą "Liczba możliwości" z filtrowaniem wyników, w których liczba możliwości jest większa lub równa 10. W podsumowaniu całkowitym filtrowanie według miary zostanie zignorowane i zagregowane zostaną wszystkie możliwości.

UWAGA: Zmiany dokonane w kolumnach w widoku tabeli (na przykład zmiany formatu kolumn, kolejności kolumn, sortowania, formuł itd.) można zobaczyć na stronie "Definiowanie kryteriów", a zmiany dokonane na stronie "Definiowanie kryteriów" można zobaczyć w widoku tabeli.

Jak pracować z widokiem tabeli

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, na stronie "Tworzenie układu", wykonać jedną z następujących czynności:
 - Aby dodać nowy widok tabeli, nacisnąć przycisk "Dodaj widok" i z listy rozwijanej widoków wybrać opcję "Tabela".
 - Aby edytować istniejący widok tabeli, znaleźć tabelę, a następnie nacisnąć przycisk "Edytuj widok".

W obszarze roboczym zostaną pokazane opcje i ustawienia widoku.

- 2 Aby wyświetlić przyciski pozwalające pracować indywidualnie z każdą z kolumn, wybrać z rozwijanej listy (znajdującej się z prawej strony pola "Wyświetlanie") opcję "Nagłówkowe paski narzędzi i wyniki".
- 3 Aby określić porządek sortowania dla jednej lub więcej kolumn występujących w raporcie, nacisnąć przycisk "Sortuj wg" dla odpowiedniej kolumny.

Wyniki można porządkować według więcej niż jednej kolumny. Jeśli zostanie wybrana więcej niż jedna kolumna, to porządek sortowania będzie pokazany na przycisku "Sortuj wg". Więcej informacji o sortowaniu można znaleźć pod hasłem [Sortowanie kolumn i zmienianie ich kolejności](#) (na stronie 1033).

- 4 Aby określić podsumowania, wykonać następujące czynności:
 - Aby dodać podsumowanie całkowite, nacisnąć przycisk "Podsumowanie całkowite" znajdujący się na górze obszaru roboczego i upewnić się, że jest wybrana opcja "Podsumowanie oparte na raporcie". (Ponownie nacisnąć przycisk "Podsumowanie całkowite", aby zobaczyć menu z tą opcją).

- Aby dodać podsumowanie kolumny, nacisnąć odnoszący się do niej przycisk "Podsumowanie wg" i upewnić się, że jest wybrana opcja "Podsumowanie oparte na raporcie" (ponownie nacisnąć przycisk "Podsumowanie" odnoszący się do danej kolumny, aby zobaczyć menu z tą opcją).

UWAGA: Przycisk "Podsumuj" jest dostępny wyłącznie dla kolumn, które można *podsumować*. Zazwyczaj jest to kolumna z powtarzаныmi wartościami, które są sumowane w celu utworzenia podsumowania. Ponadto, jeśli nie zostanie wybrana opcja "Podsumowanie oparte na raporcie", to system obliczy podsumowanie na podstawie całego zbioru wyników, jeszcze przed zastosowaniem jakichkolwiek filtrów do miar.

- 5 Aby dodać niestandardowe nagłówki lub aby edytować formułę kolumny, nacisnąć przycisk "Edycja formuły".

Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Edycja formuły kolumny", w którym można wykonać następujące czynności:

- Aby określić własny nagłówek, zaznaczyć pole wyboru "Nagłówki niestandardowe" i wpisać w odpowiednim miejscu nowy tekst nagłówka.
- Aby edytować formułę kolumny, wprowadzić odpowiednią formułę w polu tekstowym "Formuła kolumny".
- Aby zmienić regułę agregacji kolumny, dokonać odpowiedniego wyboru z rozwijanej listy "Reguła agregacji".
- Aby połączyć wiele wartości lub przedziałów wartości z danej kolumny w instrukcję CASE, kliknąć na karcie "Instrukcje CASE". Następnie dodać i nazwać instrukcję CASE.

Wszystkie wystąpienia różnych wartości tworzących w zbiorze wyników instrukcję CASE zostaną zastąpione jej nazwą. Agregacje będą wykonywane w sposób zgodny.

- 6 Aby edytować właściwości kolumny lub określić formatowanie, które ma zostać zastosowane, gdy zawartość kolumny będzie spełniać ustalone warunki, nacisnąć przycisk "Właściwości kolumny".

Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Edycja formatu kolumny", w którym można wybrać odpowiednie ustawienia:

- Informacje dotyczące formatowania kolumn i dodawania formatowania warunkowego są dostępne pod hasłem [Edytowanie właściwości kolumn](#) (na stronie 1016).

- 7 Po ukończeniu można zapisać raport wraz z widokiem tabeli.

Jak określić formanty stronicowania i liczbę wierszy przypadających na jedną stronę, wyświetlić nagłówki kolumn i tabeli, zastosować przemienne wyróżnianie na zielono oraz włączyć sortowanie kolumn

- 1 W widoku tabeli nacisnąć przycisk "Edytuj właściwości widoku tabeli" (znajdujący się na górze obszaru roboczego).
- 2 Wybrać ustawienia odpowiednich opcji.

Przedstawianie wyników na wykresach

W widoku wykresu można umieszczać kolumny na wykresie oraz dostosowywać jego tytuł, położenie legendy, tytuły osi, etykiety danych, rozmiar i skalę. Można wybrać typ wykresu (np. wykres liniowy lub słupkowy), podtyp wykresu (np. dwuwymiarowy) oraz styl kolumn (np. kształt i wzorec wypełnienia), a także określić krawędzie i kolory oraz inne cechy wykresu. A także określić krawędzie i kolory oraz inne cechy wykresu. Użytkownicy mogą drążyć wyniki w widoku wykresu.

Wśród dostępnych do wyboru wykresów są wykresy warstwowe, słupkowe, pęcherzykowe, liniowe i inne. Dostępne są podtypy wykresów 2-W, 3-W, bezwzględne, grupowane, kumulowane, złożone i niestandardowe.

W tym temacie omówiono zadania związane z wykresami. Zawiera on następujące informacje:

- Wykresy do aplikacji Oracle CRM On Demand Answers
- Przyciski widoku wykresu w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers
- Podstawowe składniki wykresu

W tym temacie przedstawiono także instrukcje wykonania następujących zadań:

- Dodawanie lub modyfikowanie widoków wykresu
- Określanie ogólnych właściwości widoku wykresu
- Decydowanie o wyświetlaniu linii siatki w widoku wykresu
- Określanie położenia legendy w widoku wykresu
- Ustawianie kolorów tła, tekstu i krawędzi w widoku wykresu
- Wybieranie kolumn do wyświetlenia jako osi w widoku wykresu
- Ustawianie opcji skalowania osi w widoku wykresu
- Edytowanie znaczników skali w widoku wykresu
- Tworzenie liniowych znaczników skali
- Tworzenie zakresowych znaczników skali
- Wybór opcji zaawansowanych dla wartości zakresu i linii
- Określanie tytułów osi i etykiet w widoku wykresu
- Określanie tytułów osi w widoku wykresu
- Określanie, co się stanie, gdy użytkownik kliknie wykres
- Formatowanie wyglądu serii wykresu
- Konfigurowanie etykiet danych na wykresach kołowych

UWAGA: Oracle CRM On Demand Answers korzysta z motoru tworzenia wykresów, opracowanego przez inną firmę. Typ wykresu, jego rozmiar oraz liczba przedstawianych na nim elementów może mieć wpływ na wyświetlanie osi lub legend. Ograniczeniem jest tu ilość dostępnego miejsca na stronie przeglądarki internetowej. Czasami zmiana ustawienia szerokości i wysokości może spowodować wyświetlenie osi i legend na wykresie.

Wykresy do aplikacji Oracle CRM On Demand Answers

W poniższej tabeli wymieniono typy wykresów dostępne z rozwijanej listy "Wykres" oraz opisano ich zastosowanie. Nie wszystkie typy wykresów są odpowiednie dla wszystkich typów danych. Domyślnym typem wykresu jest wykres słupkowy pionowy.

Typ wykresu	Opis
Obszar	<p>Wykres warstwowy jest podobny do wykresu liniowego, lecz wypełnione są w nim obszary występujące pod liniami. Wykres warstwowy przedstawia procentowy udział poszczególnych zmiennych.</p> <p>Wykresy warstwowe są przydatne podczas obserwowania zmian w wartości skumulowanej lub procentowej zachodzących w czasie. Umożliwiają one na przykład porównywanie grup na podstawie określonej miary (takiej jak wynik finansowy) oraz wyświetlanie tendencji grupowych.</p>
Słupkowy poziomy	<p>Wykresu słupkowego poziomego używa się do porównywania faktów; są na nim wyświetlane słupki w kierunku poziomym.</p> <p>Wykresy słupkowe poziome są przydatne podczas porównywania różnic między podobnymi pozycjami. Można porównać na przykład wyniki sprzedaży konkurujących produktów, sprzedaży tego samego produktu w różnych okresach czy sprzedaży tego samego produktu na różnych rynkach.</p>
Pęcherzykowy	<p>Wykres pęcherzykowy stanowi odmianę wykresu punktowego X-Y, na którym dane są przedstawiane w postaci kółek (pęcherzyków). Wykres pęcherzykowy pokazuje trzy zmienne w układzie dwuwymiarowym. Jedna wartość jest reprezentowana przez położenie kółka określane współrzędną na osi X. A druga wartość — na osi Y. Trzecia wartość jest reprezentowana przez względny rozmiar kółka.</p> <p>Wykresy pęcherzykowe są przydatne do przedstawiania danych z trzema zmiennymi oraz do wyświetlania danych finansowych w danym okresie czasu.</p> <p>WSKAZÓWKA: Aby utworzyć wykres pęcherzykowy, należy nakreślić jeden fakt na osi X, drugi na osi Y, a trzeci na osi promienia pęcherzyka. Fakty te są przedstawiane w przypadku wyborów dokonanych na osi "Poziom".</p>
Słupkowy pionowy	<p>Na wykresie słupkowym pionowym fakty są porównywane za pomocą pionowych kolumn.</p> <p>Wykresy słupkowe pionowe są przydatne do porównywania różnic między podobnymi elementami.</p>
Liniowy	<p>Wykres liniowy umożliwia przedstawianie wielu faktów.</p> <p>Wykresy liniowe są przydatne do pokazywania wzorców i tendencji występujących w danych.</p>

Typ wykresu	Opis
Scalony liniowo-słupkowy	<p>Na wykresie scalonym słupkowo-liniowym są przedstawiane dwa zbiory danych o różnych zakresach; jeden zbiór jest przedstawiany w formie słupków, a drugi — w formie linii nałożonych na słupki.</p> <p>Wykresy scalone słupkowo-liniowe są przydatne do pokazywania tendencji i relacji między zbiorami danych.</p> <p>WSKAZÓWKA: Można podać dowolną kombinację słupków i linii, ale musi występować przynajmniej jeden słupek i jedna linia. Można podać wszystkie kolumny jako linie, lecz aby używać tylko słupków, trzeba skorzystać z wykresu słupkowego. (Jeśli w przypadku tego typu wykresu zostaną wybrane tylko słupki, niektóre kolumny mogą zostać przedstawione w formie linii).</p>
Pareto	<p>Wykres Pareto stanowi formę wykresu słupkowego i wykresu liniowego, w którym wyświetlane są kryteria w porządku malejącym. Na wykresie tego typu linia obrazuje skumulowaną sumę wartości procentowych.</p> <p>Wykresy Pareto są przydatne do identyfikowania istotnych elementów, takich jak najlepszy i najgorszy lub największy i najmniejszy.</p>
Kołowy	<p>Na wykresie kołowym zbiory danych są przedstawiane jako procent całości.</p> <p>Wykresy kołowe są przydatne do porównywania części całości, takich jak wielkość sprzedaży wg regionów.</p>
Radarowy	<p>Na wykresie radarowym są przedstawiane te same informacje co na wykresie słupkowym, lecz dane są wyświetlane promieniowo ze środka wykresu. Każdy element danych ma swoją własną oś wartości.</p> <p>Wykresy radarowe są przydatne podczas sprawdzania nakładania się danych i ich rozkładu.</p>
Punktowy X-Y	<p>Na wykresie punktowym X-Y wartości są przedstawiane w formie osobnych punktów, rozrzuconych na płaszczyźnie X-Y. Punkty danych są przedstawiane na podstawie dwóch niezależnych zmiennych. Za pomocą wykresu punktowego można przedstawić dużą liczbę punktów danych i obserwować ich grupowanie.</p> <p>Wykresy punktowe X-Y są przydatne do obserwowania relacji i tendencji występujących w dużych zbiorach danych.</p> <p>WSKAZÓWKA: Aby utworzyć wykres punktowy X-Y, należy przedstawić jeden fakt na osi X, a inny fakt na osi Y. Fakty te są przedstawiane dla wyborów dokonanych na osi "Poziom".</p>
Schodkowy	<p>Wykres schodkowy jest podobny do liniowego. Również może być używany do przedstawiania wielu faktów.</p>

Wybór typu wykresu decyduje o tym, jakie podtypy będą dostępne na liście rozwijanej "Typ". Nie wszystkie typy wykresów mają swoje podtypy; na przykład wykresy pęcherzykowy i radarowy nie mają podtypów. Domyślnie podtypem wykresu jest 3-W, o ile jest on dostępny. W zależności od wybranego typu wykresu mogą być dostępne następujące z poniższych podtypów:

- Wykresy warstwowe: 3-W i 2-W
- Wykresy słupkowe: 3-W, 2-W, "3-W Skumulowany" oraz "2-W Skumulowany"
- Wykresy liniowe: 3-W i 2-W
- Wykresy Pareto: 3-W i 2-W
- Wykresy kołowe: 3-W i 2-W
- Wykresy punktowe X-Y: "Punktowy X-Y" i "Punktowy z liniami"
- Wykresy schodkowe: 3-W i 2-W







Wybór typu wykresu decyduje także o tym, jakie style będą dostępne na liście rozwijanej "Styl". Nie wszystkie typy wykresów mają swoje style. Stylem domyślnym jest wypełnienie jednolite, o ile jest dostępne. W zależności od wybranego typu wykresu mogą być dostępne następujące z poniższych stylów:

- Wykresy warstwowe: "Wypełnienie jednolite" i "Wypełnienie deseniem"
- Wykresy słupkowe: "Prostokąt", "Walec", "Gradient", "Trójkąt", "Romb" i "Wypełnienie deseniem"
- Wykresy liniowe: "Prostokąt", "Walec", "Gradient", "Trójkąt", "Romb" i "Wypełnienie deseniem"
- Wykresy Pareto: "Prostokąt", "Walec", "Gradient", "Trójkąt", "Romb" i "Wypełnienie deseniem"
- Wykresy kołowe: "Wypełnienie jednolite" i "Wypełnienie deseniem"

Przyciski widoku wykresu w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers

Przyciski znajdujące się na górze strony widoku wykresu dają dostęp do różnych ustawień wykresu. W poniższej tabeli opisano przyciski i ustawienia dostępne w widoku wykresu.

Przycisk w widoku wykresu	Opis
---------------------------	------

Przycisk w widoku wykresu	Opis
	Ogólne właściwości wykresu. Pozwala określić ogólne właściwości wykresu, takie jak jego tytuł, wyświetlanie etykiet danych oraz rozmiar wykresu.
	Tytuły i etykiety osi. Decyduje o wyświetlaniu tytułu osi i etykiet danych na dole wykresu i z lewej strony wykresu.
	Skalowanie osi. Pozwala określić właściwości skalowania osi, liczbę znaczników podziałki oraz typ skali.
	Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu. Pozwala określić dodatkowe opcje wyświetlania wykresu, takie jak: <ul style="list-style-type: none"> Wyświetlanie linii siatki na wykresie Położenie legendy (udostępnia opcje zmiany jej rozmiaru) Kolory tła, tekstu i krawędzi Sposób interakcji, gdy użytkownik kliknie wykres; na przykład drążenie do danych niższego poziomu lub automatyczne przechodzenie do powiązanego zapisanego raportu lub do serwisu internetowego
	Formatowanie danych wykresu. Pozwala formatować wizualną postać serii wykresów, np. kolor, grubości linii czy używanych symboli.
	Właściwości zaawansowane. W przypadku wykresu kołowego umożliwia dokonanie wyboru dla etykiet danych.

Podstawowe składniki wykresu

Można definiować podstawowe składniki wykresu. W poniższej tabeli opisano składniki, które można przystosowywać.

UWAGA: Niektóre składniki są dostępne tylko w przypadku konkretnych typów wykresów. Na przykład wykres kołowy nie ma osi. O dostępności składników decyduje wybrany typ wykresu.

Składnik wykresu	Opis
Etykiety miar	Decydują o położeniu i formatowaniu nagłówka kolumny dla danych w sekcji "Miary". Umożliwia także tworzenie podsumowań i porządkowanie. Jeśli występuje tylko jedna miara, można ten element wykluczyć.
Legenda	Służy do objaśnienia wykresu. Można określić położenie legendy oraz czy legenda może zostać skrócona.
Osie	Pionowe i poziome linie pozwalające zidentyfikować skalę wykresu. Dla wykresu można określić osie pionowe i poziome.

Składnik wykresu	Opis
Linie siatki	Siatka utworzona z pionowych i poziomych linii, pomagająca odnieść punkt wykresu do osi. Można określić kolor linii siatki.
Znaczniki skali	Przedstawiają skalę wykresu. Można określić takie właściwości, jak: położenie, rozmiar, kolor, grubość linii i zakres.
Drażnienie	Wyświetlanie dalszych szczegółów. Można określić, czy i w jaki sposób użytkownik może drążyć do dalszych szczegółów informacji przedstawianych na wykresie.
Tytuł	Określa tytuł opisujący wykres.
Tytuł osi, etykiety i wartości graniczne	Określa, czy i w jaki sposób na osiach wykresu mają być wyświetlane tytuły osi i etykiety skali.
Seria wykresu	Można sformatować elementy wyglądu serii wykresu, takie jak kolor, grubość linii i symbole linii. Można także zastosować formatowanie oparte na regułach, na przykład stosowanie określonego koloru, gdy położenie serii jest równe konkretnej wartości.
Znaczniki podziałki	Umożliwia podział znaczników skali wyświetlanych na osi w celu wypuklenia szczegółów.
Etykiety danych	Wskazują wartość liczbową danych, gdy użytkownik zatrzyma wskaźnik myszy na elemencie wykresu.

Dodawanie lub modyfikowanie widoków wykresu

Zamieszczona poniżej procedura opisuje podstawowe czynności, które trzeba wykonać w celu dodania lub zmodyfikowania widoku wykresu.

UWAGA: Jeśli zostanie wybrany typ wykresu niezgodny z wynikami, nie zostaną przedstawione żadne wyniki.

Jak dodać lub zmodyfikować widok wykresu?

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, na stronie "Tworzenie układu", wykonać jedną z następujących czynności:
 - Aby dodać nowy widok wykresu, nacisnąć przycisk "Dodaj widok" i wybrać opcję "Wykres".
 - Aby edytować istniejący widok wykresu, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla tego widoku.

W obszarze roboczym zostaną pokazane opcje i ustawienia widoku.

- 2 Dokonać wyboru w polach "Wykres", "Typ" i "Styl".

Wybór wartości w polu "Wykres" (np. "Kołowy" lub "Liniowy") wpływa na dostępne opcje typu i stylu wykresu. W przypadku niektórych wykresów dostępny jest jedynie domyślny podtyp lub styl.

W miarę dokonywania wyboru z list rozwijanych zmienia się widok wykresu, odzwierciedlając wybrane opcje.

WSKAZÓWKA: Na stronie "Widok wykresu" można do wykresu dodać kolumny, klikając nazwę pola w przypadku każdej kolumny w aktywnym obszarze zainteresowań. Innym sposobem dodawania kolumn jest przejście do strony "Definiowanie kryteriów". Wszystkie kolumny dodane na stronie "Widok wykresu" zostaną także dodane do całego raportu. Kolumny można zobaczyć na stronie "Definiowanie kryteriów" oraz w innych widokach, a także na stronie "Widok wykresu". Aby skasować kolumnę z wykresu, należy przejść na stronę "Definiowanie kryteriów" i nacisnąć przycisk "Usuń kolumnę" dla wybranej kolumny.

- 3 Za pomocą przycisków znajdujących się na górze strony widoku wykresu określić dodatkowe ustawienia wykresu.
- 4 Aby zobaczyć skutek wprowadzonych zmian, nacisnąć przycisk "Narysuj ponownie".
Aby odświeżyć widok wykresu, można w każdej chwili nacisnąć przycisk "Narysuj ponownie".
- 5 Aby usunąć zmiany i zacząć ponownie od pierwotnego wykresu, nacisnąć przycisk "Przywróć domyślne".
- 6 Aby zmienić rozmiar wykresu, posłużyć się pionowym i poziomym suwakiem.
- 7 Zapisać raport.

Określanie ogólnych właściwości wykresu w widokach wykresów

Można określić ogólne właściwości wykresu, takie jak jego tytuł oraz wyświetlanie etykiet danych.

Domyślnie etykiety danych są włączane dla wybieranych typów wykresów 2-W.

Domyślnym ustawieniem rozmiaru wykresu jest takie skalowanie wszystkich elementów wykresu (w tym jego wysokości i szerokości), aby pasowały do dostępnego miejsca. Gdy zmienia się rozmiar wykresu, pozostaje zachowana proporcja jego wysokości i szerokości. Rozmiar elementów wykresu jest zmieniany automatycznie. Zmiana jest przeprowadzana na podstawie ilości dostępnego miejsca. W oknie dialogowym "Ogólne właściwości wykresu" można określić stały rozmiar wykresu. Ustawienie to będzie miało pierwszeństwo przed ustawieniem domyślnym.

UWAGA: Wykres może się znacznie powiększyć, jeśli nastąpi istotny przyrost liczby elementów przedstawianych na wykresie.

Na przykład tworzymy raport informujący o sprzedaży trzech produktów, po czym tworzymy wykres wyników z wielkością sprzedaży pokazywaną w trzech kolumnach oraz ustalamy rozmiar wykresu na 25% strony. Jeśli ten raport zostanie później uruchomiony i zostanie dla niego zwróconych sześć produktów, to szerokość wykresu zostanie dwukrotnie zwiększona (do około 50% strony), tak aby szerokości poszczególnych kolumn na wykresie pozostały niezmienione.

Rozmiar elementów wykresu jest odpowiednio zmieniany, tak aby pasowały do wykresu. Posługując się poprzednim przykładem, można stwierdzić, że wykres nadal będzie zajmował około 25% strony, a rozmiar kolumn zostanie tak zmieniony, aby mieściły się w dostępnym miejscu.

Jak określić ogólne właściwości widoku wykresu?

- 1 Nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się w górnej części strony widoku wykresu), aby otworzyć okno dialogowe "Ogólne właściwości wykresu":



- 2 W oknie dialogowym "Ogólne właściwości wykresu", dokonać wyboru i nacisnąć przycisk "OK".

Następuje odświeżenie widoku wykresu. Rozmiar wykresu może ulec zmianie, tak aby zmieściły się na nim jego elementy zgodnie z dokonany wybór.

Decydowanie o wyświetlaniu linii siatki w widoku wykresu

Można decydować, czy na wykresie mają być wyświetlane linie siatki, a także można określić ich kolor.

Jak decydować o wyświetlaniu linii siatki w widoku wykresu

- 1 Aby otworzyć okno dialogowe "Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu", nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się w górnej części strony widoku wykresu):



- 2 W oknie dialogowym "Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu" kliknąć kartę "Linie siatki", dokonać wyboru i nacisnąć przycisk "OK".

Następuje odświeżenie widoku wykresu.

Określanie położenia legendy w widoku wykresu

Można określić położenie legendy oraz ustawić opcje zmiany jej rozmiaru.

Jak określić położenie legendy w widoku wykresu?

- 1 Aby otworzyć okno dialogowe "Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu", nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się w górnej części strony widoku wykresu):



- 2 W oknie dialogowym "Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu" kliknąć kartę "Legenda", dokonać wyboru i nacisnąć przycisk "OK".

Następuje odświeżenie widoku wykresu. Rozmiar wykresu może ulec zmianie, tak aby zmieściły się na nim jego elementy zgodnie z dokonany wybór.

Ustawianie kolorów tła, tekstu i krawędzi w widoku wykresu

Można określić kolory tła, tekstu i krawędzi wykresu.

Jak określić kolory tła, tekstu i krawędzi w widoku wykresu?

- 1 Aby otworzyć okno dialogowe "Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu", nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się w górnej części strony widoku wykresu):



- 2 W oknie dialogowym "Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu" kliknąć kartę "Krawędzie i kolory", dokonać wyboru i nacisnąć przycisk "OK".








Następuje odświeżenie widoku wykresu.

Wybieranie kolumn do wyświetlenia jako osi w widoku wykresu

Można wybrać, które kolumny będą widoczne na wykresie i które osie będą przedstawiać te kolumny. W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers wyświetlana jest matryca odpowiednich opcji. Wzdłuż lewej krawędzi znajduje się lista kolumn, natomiast wzdłuż krawędzi górnej znajdują się typy osi dostępne dla wykorzystywanego typu wykresu. Można także określić, czy dla danych faktycznych przedstawianych na osi mają się pojawiać etykiety miar.

Dostępne osie zmieniają się w zależności od typu wykresu wybranego z rozwijanej listy "Wykres". Przyciski osi wykresu, używane w widoku wykresu, są opisane w poniższej tabeli.

Przycisk osi wykresu	Oś
----------------------	----

Przycisk osi wykresu	Oś
	Wybrana kolumna zostanie ustawiona jako oś "Poziom" (w przypadku wykresów punktowych i pęcherzykowych).
	Wybrana kolumna zostanie ustawiona jako oś pozioma.
	Wybrana kolumna zostanie ustawiona jako oś pionowa. W przypadku wykresu radarowego jest to oś faktów.
	Wskazuje, czy wybrane wartości kolumny zostaną wyświetlone w legendzie wykresu.
	Wybrana kolumna zostanie ustawiona jako oś nakładki. W przypadku wykresu scalonego liniowo-słupkowego.
	Wybrana kolumna zostanie ustawiona jako oś promienia. W przypadku wykresu pęcherzykowego.
	Wybrana kolumna zostanie ustawiona jako oś "Wartości wykresu kołowego". W przypadku wykresu radarowego jest to oś wartości wykresu radarowego.

Jak wybrać kolumny do wyświetlenia jako osie w widoku wykresu

- 1 W obszarze kolumn, znajdującym się z lewej strony widoku wykresu, zaznaczyć pole wyboru jednego z przycisków osi w celu wyświetlenia tej kolumny jako osi wykresu odpowiadającej temu przyciskowi.
Przyciski osi zmieniają się w zależności od typu wykresu wybranego z rozwijanej listy "Wykres".
- 2 Aby dodać do wykresu kolumnę, kliknąć daną kolumnę w obszarze wyboru, a następnie ustawić ją jako oś.
Jest to równoważne dodawaniu kolumny do raportu na stronie "Definiowanie kryteriów".
- 3 Nacisnąć przycisk "Narysuj ponownie" w celu odświeżenia widoku wykresu.

Wybór opcji skalowania osi w widoku wykresu

Można określić wartości graniczne osi, znaczniki podziałki i typ skali, a także właściwości znaczników skali.

Jak ustawić opcje skalowania osi w widoku wykresu?

- 1 Aby otworzyć okno dialogowe "Skalowanie osi", nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się w górnej części strony widoku wykresu):



- 2 W oknie dialogowym "Skalowanie osi" dokonać wyboru i nacisnąć przycisk "OK".

W przypadku wykresów z osiami liczbowymi, ustawienia opcji skalowania osi decydują o wyborze skali:

- Jeśli zostanie wybrana opcja "Domyślnie", w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers nastąpi wybranie skali i ustawienie osi na zero (0) w przypadku liczb dodatnich.
- Jeśli zostanie wybrana opcja "Dopasuj do zakresu danych", w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers nastąpi wybranie skali. Dojdzie do oceny zakresu wartości na osi i wybrania dla skali odpowiedniej wartości minimalnej i maksymalnej. Jest to przydatne przy przedstawianiu na wykresie dużych wartości, których różnica procentowa jest stosunkowo niewielka. Na wykresie wartości te są przybliżane, tak aby różnice były bardziej wyraźne.
- Można także ustawić ręcznie wartości skalowania osi na konkretne liczby.

Następuje odświeżenie widoku wykresu. Rozmiar wykresu może ulec zmianie, tak aby zmieściły się na nim jego elementy zgodnie z dokonany wybór.

Edytowanie znaczników skali w widoku wykresu

Znacznik skali są to wyróżniające linie lub zakresy z cieniowanym tłem, które wskazują główne punkty, wartości progowe, przedziały itd. Linie lub zakresy, które można zastosować na jednej lub więcej osi, zależą od typu wykresu. Linie są wyświetlane przed informacjami z wykresu, a zakresy są wyświetlane w tle.

UWAGA: W niektórych typach wykresu, np. w wykresach kołowych, znaczniki skali nie są używane.

Zamieszczona poniżej procedura opisuje podstawowe czynności, które trzeba wykonać w celu edytowania znacznika skali.

Jak edytować znaczniki skali w widoku wykresu

- 1 Aby otworzyć okno dialogowe "Skalowanie osi", nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się w górnej części strony widoku wykresu):



- 2 W oknie dialogowym "Skalowanie osi" nacisnąć przycisk "Edytuj znaczniki skali".
- 3 W oknie dialogowym "Znaczniki skali" nacisnąć przycisk "Dodaj", aby dodać pierwszy znacznik skali i dokonać wyboru znacznika.

Opcje zaawansowane umożliwiają ustawienie skali na wartość statyczną, na nazwę konkretnej kolumny lub na wynik zapytania SQL. Więcej informacji o typach znaczników skali oraz o posługiwaniu się opcjami zaawansowanymi podano w kolejnych procedurach.

- 4 Naciskać przyciski OK, aby pozamykać kolejne okna dialogowe.

Następuje odświeżenie widoku wykresu. Rozmiar wykresu może ulec zmianie, tak aby zmieściły się na nim jego elementy zgodnie z dokonanym wyborem.

Jak utworzyć liniowy znacznik skali?

- 1 W oknie dialogowym "Znaczniki skali" w polu "Typ" wybrać wartość "Liniowy".
- 2 W trzeciej kolumnie podać szerokość linii.
Jest to grubość linii wyrażona w pikselach.
- 3 W czwartej kolumnie podać położenie linii.
Położenie określa miejsce linii w odniesieniu do osi. Jeśli na przykład wartości na lewej osi zawierają się w przedziale od 0 do 100 i zostanie podane położenie równe 40, zostanie wyświetlona pozioma linia przecinająca na osi pionowej wartość 40.
- 4 Podać kolor linii.
- 5 Podać nazwę opisową linii.
Nazwa opisowa będzie wyświetlana, gdy użytkownik umieści wskaźnik myszy na linii na wykresie lub w legendzie.
- 6 Nacisnąć przycisk "OK".

Jak utworzyć zakresowy znacznik skali?

- 1 W oknie dialogowym "Znaczniki skali" w polu "Typ" wybrać wartość "Zakresowy".
- 2 W trzeciej kolumnie podać dolną granicę.
- 3 W czwartej kolumnie podać górną granicę.
UWAGA: Trzeba podać wartości występujące na tej samej osi co zakres. Jeśli na przykład wartości na lewej osi zawierają się w przedziale od 0 do 100 i jako dolna granica zostanie podana wartość 20, a jako górna — wartość 40, tło wykresu obszaru między tymi wartościami przyjmie kolor ustalony dla tego zakresu.
- 4 Podać kolor zakresu.
- 5 Podać nazwę opisową zakresu.
Nazwa opisowa jest wyświetlana w legendzie.
- 6 Nacisnąć przycisk "OK".

Wybór opcji zaawansowanych w przypadku wartości zakresu i linii

Wartościami zakresu i linii mogą być wartości statyczne, wartości pochodzące z kolumny zawartej w raporcie bądź wartości wynikające z zapytania SQL.

Jak określić ustawienie zaawansowane?

- 1 Nacisnąć przycisk "Właściwości" obok pola, w przypadku którego ma zostać określona opcja zaawansowana.
- 2 Wybrać jedną z poniższych opcji.
 - **Wartość statyczna.** Wprowadzić wartość liczbową zwiększenia.
 - **Wyrażenie zmiennych.** Ta opcja jest oparta na wynikach sesji i jej zmiennych prezentacyjnych. Opcja ta jest ograniczona, ponieważ większość sesji lub zmiennych prezentacyjnych może nie być powiązana z wartościami na wykresie.
 - **Nazwa kolumny.** Wybrać kolumnę, która ma stanowić podstawę dla zwiększenia.
 - **Zapytanie SQL.** Ta opcja jest oparta na wynikach zapytania SQL. Wyniki te mogą mieć postać tabeli, ale wykorzystywana jest tylko wartość komórki pierwszego wiersza i pierwszej kolumny.
- 3 Nacisnąć przycisk "OK".

Określanie tytułów osi i etykiet w widoku wykresu

W przypadku widoku wykresu można określić następujące parametry:

- Czy tytuły osi i etykiety danych mają być wyświetlane na dole wykresu i z jego lewej strony
- Czy etykiety mają być obracane (aby zapewnić lepsze dopasowanie)
- Maksymalna długość etykiety
- Tekst etykiety (jeśli jest inny niż domyślny)

UWAGA: Dostosowywanie rozmiaru wykresu może mieć wpływ na postać etykiet osi.

Jak określić tytuł osi w widoku wykresu

- 1 Aby otworzyć okno dialogowe "Tytuły i etykiety osi", nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się na górze strony widoku wykresu):



- 2 W oknie dialogowym "Tytuły i etykiety osi" dokonać wyboru i nacisnąć przycisk "OK".
Następuje odświeżenie widoku wykresu.

UWAGA: Określając maksymalną długość etykiety, podaje się łączną liczbę znaków, które etykieta może zawierać. Jeśli nadmiarowe znaki zostaną obcięte, w ich miejscu pojawi się wielokropek (...).

Określanie, co się zdarzy, gdy użytkownik kliknie na wykresie

Można określić typ interakcji zachodzącej, gdy użytkownik przeglądający wykres kliknie na wykresie. Możliwe są następujące typy interakcji:

- **Drażnienie.** Umożliwia użytkownikowi drażnienie do bardziej szczegółowych informacji. Jest to interakcja domyślna, jeśli ścieżka drażnienia jest konfigurowana automatycznie. Jeśli początkowo nie jest dostępna żadna ścieżka drażnienia, można skorzystać z opcji "Nawigacja" w celu skonfigurowania niestandardowej ścieżki drażnienia.
- **Nawigacja.** Umożliwia użytkownikowi przechodzenie do innego zapisanego raportu lub pulpitu informacyjnego.
- **Brak.** Wyłącza drażnienie lub nawigację z wykresu.

Jak określić, co się stanie, gdy użytkownik kliknie wykres?

- 1 Aby otworzyć okno dialogowe "Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu", nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się w górnej części strony widoku wykresu):



- 2 W oknie dialogowym "Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu" kliknąć kartę "Interakcja" i wybrać interakcję.
- 3 Nacisnąć przycisk "OK".

Formatowanie wyglądu serii wykresu

Formatowanie serii wykresu pozwala użytkownikom przystosowywać poszczególne składniki serii. Na podstawie ich położenia. Użytkownicy mogą formatować wygląd serii wykresu, np. kolor, grubości linii czy używane symbole.

Załóżmy na przykład, że na wykresie scalonym liniowo-słupkowym słupek odpowiada pozycji 1, a linia — pozycji 2. Użytkownicy mogą zmieniać kolor słupka, grubość linii oraz symbol reprezentujący punkty danych. Mogą także zastosować formatowanie oparte na regułach, takie jak stosowanie określonego koloru, gdy położenie serii jest równe konkretnej wartości.

Jak sformatować wygląd serii wykresu?

- 1 Aby otworzyć okno dialogowe "Formant formatowania serii", nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się na górze strony widoku wykresu):



- 2 W oknie dialogowym "Formant formatowania serii" dokonać wyboru.

Opcje dostępne w oknie dialogowym "Formant formatowania serii" zależą od typu wykresu. Aby na przykład wykonać wymienione poniżej czynności, należy:

- Aby przystosować serię, wyczyścić pole wyboru "Użyj ustawień domyślnych".
- Aby przywrócić ustawienia domyślne serii, ponownie zaznaczyć pole wyboru "Użyj ustawień domyślnych".
- Aby dodać nowy formant formatowania serii, nacisnąć przycisk "Dodaj". Jeśli nawet ta seria nie będzie używana w bieżącym wykresie, to będzie wykorzystywana w razie potrzeby (np. do drążenia).
- Aby przywrócić wszystkim seriom ich wartości domyślne, nacisnąć przycisk "Wyczyść wszystko".
- Aby zmienić kolory, kliknąć na polu koloru w celu wywołania okna dialogowego "Selektor kolorów".
- Aby zmienić inne atrybuty serii, kliknąć odpowiednią kartę i wybrać atrybuty słupka lub linii.

3 Nacisnąć przycisk "OK".

Konfigurowanie etykiet danych na wykresach kołowych

Etykieta danych pojawia się, gdy użytkownik zatrzyma wskaźnik myszy na elemencie wykresu kołowego. Można określić sposób wyświetlania wartości oraz to, co ma być wyświetlane na etykietach danych. Wartości mogą być wyświetlane jako procent całości lub jako wartości faktyczne. Na etykietach danych może być wyświetlana tylko wartość lub tylko nazwa bądź wartość i nazwa.

W zależności od dokonanego wyboru może ulec zmianie rozmiar wykresu w celu umożliwienia wyświetlenia etykiet danych.

Jak wybrać etykiety danych na wykresach kołowych?

- 1** Aby otworzyć okno dialogowe "Specjalny typ wykresu", nacisnąć następujący przycisk (znajdujący się na górze strony widoku wykresu):



- 2** W oknie dialogowym "Specjalny typ wykresu" dokonać wyboru wartości i etykiety danych. Następnie nacisnąć przycisk "OK".

Przedstawianie wyników w tabelach przestawnych

Widok tabeli przestawnej jest widokiem interaktywnym, w którym można przedstawiać nagłówki wierszy, kolumn i sekcji w celu uzyskania różnych perspektyw danych. Tabele przestawne umożliwiają nawigowanie i drążenie, są szczególnie przydatne w raportach obrazujących tendencje.

W poniższym temacie przedstawiono położenia tabel przestawnych oraz instrukcje wykonania następujących zadań:

- Dodawanie lub modyfikowanie widoków tabel przestawnych
- Używanie rozwijanych list w tabelach przestawnych
- Zmienianie domyślnych reguł agregacji w tabelach przestawnych

- Dodawanie formatowania do tabel przestawnych
- Wyświetlanie sum kumulacyjnych w tabelach przestawnych
- Pokazywanie pozycji jako względnych wartości w tabelach przestawnych
- Stosowanie obliczeń w tabelach przestawnych
- Konstruowanie obliczeń w tabelach przestawnych

Pozycje tabel przestawnych

Gdy użytkownik dodaje lub modyfikuje tabelę przestawną, kolumny uwzględniane w raporcie są wyświetlane jako elementy szablonu tabeli przestawnej.

W poniższej tabeli opisano pozycje tabeli przestawnej.

Pozycja	Opis
Strony	Dostarcza interaktywny zbiór wyników, umożliwiającą użytkownikom wybieranie tych danych, które chcą zobaczyć. Wartości z kolumn, które się pojawiają na pozycji "Strony", są używane jako początkowe kryteria filtrowania. Wartości są wyświetlane na rozwijanej liście, z której można je wybierać. Na podstawie dokonanego wyboru jest wyświetlana tabela przestawna (składająca się z sekcji, kolumn, wierszy i miar zdefiniowanych w tabeli przestawnej).
Sekcje	Dostarcza początkowe kryteria filtrowania. Dla każdej wartości z kolumny "Sekcja" jest wyświetlana unikatowa tabela przestawna składająca się z kolumn, wierszy i miar zdefiniowanych w tabeli przestawnej.
Kolumny	Pokazuje element w układzie kolumny. W tabelach przestawnych może być zawartych wiele kolumn.
Wiersze	Pokazuje element w układzie wiersza. W tabelach przestawnych może być zawartych wiele wierszy.
Miary	Wypełnia sekcję tabeli przestawnej zawierającą dane sumaryczne. Elementy w obszarze "Miary" są podsumowywane na podstawie elementów z pól stron, sekcji, wierszy i kolumn. Każda wartość z obszaru "Miary" reprezentuje podsumowanie danych wynikające z przecięcia się źródłowych wierszy i kolumn. Element "Etykiety miar", który domyślnie się pojawia w obszarze "Kolumny", decyduje o położeniu i formatowaniu nagłówków kolumn danych w sekcji "Miary". Umożliwia także tworzenie podsumowań i porządkowanie. Jeśli występuje tylko jedna miara, element ten może zostać wykluczony.
Wykluczone	Wyklucza kolumny z wyników tabeli przestawnej. Każda kolumna, która jest dodawana jako kryterium raportu już po tym, jak otworzono tabelę przestawną, jest dodawana jako wykluczona.

Dodawanie lub modyfikowanie widoków tabel przestawnych

Zamieszczona poniżej procedura opisuje podstawowe czynności, które trzeba wykonać w celu dodania lub zmodyfikowania widoku tabeli przestawnej.

Jak dodać lub zmodyfikować widok tabeli przestawnej?

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, na stronie "Tworzenie układu", wykonać jedną z następujących czynności:
 - Aby dodać nowy widok tabeli przestawnej, nacisnąć przycisk "Dodaj widok" i wybrać opcję "Tabela przestawna".
 - Aby edytować istniejący widok tabeli przestawnej, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla danego widoku tabeli.

W obszarze roboczym zostaną pokazane opcje i ustawienia widoku.
- 2 Aby wyświetlić szablon tabeli przestawnej i przyciski pozwalające pracować indywidualnie z każdą z kolumn, zaznaczyć pole wyboru "Pokaż formanty".

W obszarze roboczym zostanie pokazany szablon tabeli przestawnej.
- 3 Przeciągnąć kolumny raportu, które się pojawiają jako elementy w tabeli przestawnej, na odpowiednie pozycje w szablonie tabeli przestawnej.
- 4 Aby zobaczyć podgląd, zaznaczyć pole wyboru "Wyświetl wyniki".

W celu odświeżenia wyników można kliknąć na łączu "Wyświetl wyniki".
- 5 Aby obok tabeli przestawnej dodać widok wykresu, zaznaczyć pole wyboru "Wykres przestawnych wyników".

Informacje o widoku wykresu są dostępne pod hasłem [Przedstawianie wyników na wykresach](#) (na stronie 1042).
- 6 Aby zmienić położenie wykresu względem tabeli przestawnej, wybrać odpowiednią lokalizację z listy "Pozycja wykresu".

Można także wybrać wyświetlanie tylko wykresu i ukrycie tabeli; w tym celu należy wybrać z listy opcję "Tylko wykres".
- 7 Aby posortować wyniki, nacisnąć przycisk "Sortuj wg" kolumny, według której ma się odbywać sortowanie.

Przycisk się zmieni, obrazując porządek sortowania:

 - Strzałka skierowana w górę sygnalizuje porządek rosnący.
 - Strzałka skierowana w dół sygnalizuje porządek malejący.

Więcej informacji o sortowaniu można znaleźć pod hasłem [Sortowanie kolumn i zmienianie ich kolejności](#) (na stronie 1033).
- 8 Aby dołączyć podsumowania, wykonać następujące czynności:

- a W przypadku podsumowań w obszarach "Strony", "Sekcje", "Wiersze" i "Kolumny" nacisnąć przycisk "Podsumowania" i wybrać:
 - Opcję "Brak" dla braku podsumowań. Tło przycisku "Podsumowania" staje się białe (ustawienie domyślne).
 - Opcję "Przed" lub "Po", aby podsumowanie było wyświetlane przed elementami danych albo po nich. Na przykład, jeśli zostanie dodane podsumowanie wiersza zawierającego regiony i zostanie wybrana opcja "Przed", to podsumowanie będzie pokazywane przed listą poszczególnych dystryktów w regionie.

- b W przypadku podsumowań w obszarze "Miary", nacisnąć przycisk "Więcej opcji" dla podsumowanego wiersza lub podsumowywanej kolumny, wybrać opcję "Reguła agregacji", wybrać wartość i się upewnić, że jest wybrana opcja "Podsumowanie oparte na raporcie".

UWAGA: Jeśli opcja "Podsumowanie oparte na raporcie" nie będzie wybrana, suma zostanie przez aplikację Oracle CRM On Demand Answers obliczona na podstawie całego zbioru wyników, jeszcze przed zastosowaniem filtrów do miar.

W zależności od położenia tego elementu, podsumowania dla danych sumarycznych reprezentowanych przez elementy "Miary" są wyświetlane jako kolumna lub wiersz. Podsumowania kolumn i wierszy zawierają etykiety.

Jeśli przycisk "Podsumowania" jest przyszarzały (nieдоступny), nie będą wyświetlane żadne podsumowania.

- 9 Aby określić dodatkowe opcje dla kolumny, miary lub wiersza, nacisnąć przycisk "Więcej opcji", po czym dokonać odpowiedniego wyboru z rozwijanej listy.
- 10 Aby sformatować etykiety lub wartości kolumny, nacisnąć przycisk "Podsumowania" lub "Więcej opcji", po czym wybrać odpowiednią opcję formatowania.
- 11 Zapisać raport.

Używanie rozwijanych list stron w tabelach przestawnych

Umieszczając kilka atrybutów w obszarze "Strony" tabeli przestawnej, można utworzyć rozwijaną listę stron. Użytkownicy, wyświetlający tabelę przestawną, zobaczą — zamiast połączonego wykazu atrybutów umieszczonego w nagłówku strony — rozwijaną listę dla każdego z atrybutów (ustawienie domyślne).

Na przykład, jeśli w obszarze "Strony" zostaną umieszczone "Region" i "Marka", to użytkownicy będą mogli wybrać z rozwijanej listy "Region" konkretny region i zobaczą wówczas dane tylko dla tego regionu — nie będą widzieli wartości "Region" połączonych z wartościami "Marka".

Jak utworzyć niezależną rozwijaną listę w tabeli przestawnej Oracle CRM On Demand Answers

- 1 Przeciągnąć atrybuty docelowe do obszaru "Strony".
- 2 W obszarze układu "Strony" nacisnąć przycisk "Więcej opcji" dla drugiego atrybutu (i wszystkich następnych atrybutów).
- 3 Wybrać opcję "Uruchom nową listę rozwijaną strony"

Nad podglądem tabeli przestawnej pojawi się rozwijana lista danego atrybutu.

Można utworzyć rozwijane listy dla innych atrybutów z obszaru "Strony". Gdy raport zostanie zapisany, listy te będą dostępne dla użytkowników mających prawo dostępu do tego raportu.

Przesłanianie domyślnych reguł agregacji w tabelach przestawnych

Można przesłonić domyślną regułę agregacji miary, określoną przez pierwotnego autora raportu lub przez system.

Jak przesłonić domyślną regułę agregacji w tabeli przestawnej

- 1 Nacisnąć przycisk "Więcej opcji" dla tej miary, której domyślna reguła agregacji ma zostać przesłonięta.
- 2 Wybrać opcję "Reguła agregacji", po czym wybrać tę regułę, która ma zostać zastosowana.

Dodawanie formatowania do tabel przestawnych

Do tabeli przestawnej można zastosować przemienne wyróżnianie na zielono oraz formatowanie kosmetyczne. Można także dostosować wygląd sekcji, wierszy, kolumn i miar oraz ich zawartości.

Na przykład można określić opcje czcionki, komórki, krawędzi i arkusza stylów odnoszące się do sekcji, wartości i etykiet miar. W przypadku sekcji można dołączyć nagłówki kolumn (i dostosować ich położenie) wraz z wartościami w danej sekcji. Dodatkowo można wstawić znaczniki podziału strony, tak aby — przy każdej zmianie wartości w sekcji — nowa sekcja pojawiała się na nowej stronie.

Można także dodać formatowanie warunkowe, które pomaga zwrócić uwagę na pewne dane, jeśli spełniają one określony warunek. Informacje, jak dodać formatowanie warunkowe do kolumny tabeli przestawnej, można znaleźć pod hasłem [Edytowanie właściwości kolumn](#) (na stronie 1016).

Dodawanie — do tabeli przestawnej — przemiennego wyróżniania na zielono oraz formatowania kosmetycznego

Przy przemienным wyróżnianiu na zielono co drugi wiersz lub co druga kolumna jest wyróżniana jasnozielonym kolorem. Formatowanie kosmetyczne wpływa na ogólny wygląd tabeli przestawnej, a ponadto umożliwia zmianę domyślnego koloru wyróżniania przemiennego.

Jak dodać do tabeli przestawnej przemienne wyróżnianie na zielono oraz formatowanie kosmetyczne

- 1 W widoku tabeli przestawnej nacisnąć przycisk "Właściwości widoku tabeli przestawnej" znajdujący się w górnej części obszaru roboczego.
- 2 Aby dodać przemienne wyróżnianie na zielono, zaznaczyć pole wyboru "Włącz wyróżnianie co drugiego wiersza na zielono".
Aby zmienić sposób stosowania tego wyróżnienia, dokonać wyboru z listy "Wyróżnianie przemienne".

- 3 Aby dodać formatowanie kosmetyczne, nacisnąć przycisk "Ustaw formatowanie przemienne".
- 4 Aby zmienić domyślny zielony kolor wyróżniania przemiennego, w oknie dialogowym "Edytuj format" wybrać w formacie komórki nowy kolor tła.
Więcej informacji o formatowaniu kosmetycznym można znaleźć pod hasłem [Zmienianie wyglądu raportów](#) (na stronie 1001).

Dodawanie formatowania do sekcji i jej zawartości

Za pomocą opcji formatowania sekcji i jej zawartości można:

- Dołączyć nagłówki kolumn (i dostosować ich położenie) wraz z wartościami w danej sekcji.
- Wprowadzić podział stron. Przy każdej zmianie wartości w sekcji, nowa sekcja będzie się pojawiać na nowej stronie. Jest to przydatne w przypadku szczegółowych raportów sterowanych danymi.
- Zastosować formatowanie kosmetyczne do sekcji i jej zawartości.

Jak dodać formatowanie do sekcji w tabeli przestawnej

- 1 Aby sformatować wygląd sekcji, wykonać następujące czynności:
 - a W widoku tabeli przestawnej nacisnąć przycisk "Właściwości sekcji".
 - b W oknie dialogowym "Właściwości sekcji" dokonać wyboru i nacisnąć przycisk "OK".
- 2 Aby określić formatowanie zawartości sekcji, wykonać następujące czynności:
 - a Nacisnąć przycisk "Właściwości zawartości".
 - b W oknie dialogowym "Właściwości zawartości" dokonać wyboru i nacisnąć przycisk "OK".

Informacje o stosowaniu formatowania kosmetycznego są dostępne pod hasłem [Zmienianie wyglądu raportów](#) (na stronie 1001).

Dodawanie formatowania do wierszy

Za pomocą opcji formatowania wierszy i ich zawartości można:

- Zastosować formatowanie kosmetyczne do wierszy oraz ich nagłówków i wartości.
- Użyć wiersza w obliczeniach w tabeli przestawnej, lecz ukryć jego wyświetlanie w wynikach.
- Zdefiniować nowy element obliczany, przeznaczony do użycia w tabeli przestawnej.
- Zduplikować wiersz w tabeli przestawnej.
- Usunąć kolumnę z widoku tabeli przestawnej.

Jak dodać formatowanie do wierszy

- W widoku tabeli przestawnej nacisnąć przycisk "Więcej opcji" dla wiersza i dokonać wyboru z rozwijanej listy:
 - Aby zastosować formatowanie do nagłówków wierszy lub ich wartości, wybrać odpowiednią opcję.
 - Informacje o stosowaniu formatowania kosmetycznego są dostępne pod hasłem [Zmienianie wyglądu raportów](#) (na stronie 1001).
 - Aby ukryć w wynikach wiersz, wybrać opcję "Ukryte".
 - Aby zdefiniować nowy element obliczany, nacisnąć przycisk "Nowy element obliczany".
Więcej informacji o definiowaniu obliczanych elementów znajduje się w tym temacie w sekcji "Konstruowanie obliczeń w tabelach przestawnych".
 - Aby w tabeli przestawnej zduplikować wiersz, wybrać opcję "Zduplikuj warstwę".
 - Aby usunąć kolumnę z raportu, wybrać opcję "Usuń kolumnę".
 - Kolumna zostanie usunięta z tabeli przestawnej oraz ze wszystkich innych widoków wyników występujących w raporcie.

UWAGA: Ustawienia "Format danych" dla kolumn zawartych w obszarze "Miary" dziedziczą wartości z ustawień dla kolumn w danej sekcji.

Wyświetlanie sum kumulacyjnych w tabelach przestawnych

Miary liczbowe w tabeli przestawnej mogą być wyświetlane jako sumy kumulacyjne (ang. running sum), gdzie w każdej kolejnej komórce miary jest wyświetlane podsumowanie wszystkich uprzednich komórek dla tej miary. Opcja ta odnosi się tylko do sposobu wyświetlania i nie ma wpływu na faktyczne wyniki w tabeli przestawnej.

Zazwyczaj sumy kumulacyjne wyświetla się dla zduplikowanych kolumn lub dla miar, dla których wybrano opcję pokazywania danych jako procent kolumny, gdzie ostatnią wartością jest 100. Sumy kumulacyjne są stosowane do wszystkich podsumowań. Suma kumulacyjna dla każdego poziomu szczegółowości jest obliczana osobno.

Wybranie sumy kumulacyjnej nie ma wpływu na nagłówki kolumn. Nagłówek kolumny można tak sformatować, aby sygnalizował, że jest włączona suma kumulacyjna.

Przy stosowaniu sum kumulacyjnych obowiązują następujące reguły:

- Suma kumulacyjna jest niezgodna z funkcją SQL RSUM (uzyskano by sumę kumulacyjną sumy kumulacyjnej).
- Wszystkie sumy kumulacyjne są resetowane przy każdej nowej sekcji. Suma kumulacyjna nie jest resetowana przy podziale w obrębie sekcji ani nie jest kontynuowana w kolejnych sekcjach.
- Jeśli miara nie jest wyświetlana w jednej kolumnie lub w jednym wierszu, to jest sumowana z lewej w prawo, a następnie z góry do dołu. (W dolnej prawej komórce będzie zawarte podsumowanie całkowite.) Suma kumulacyjna nie jest resetowana przy poszczególnych wierszach ani kolumnach.
- Przesuwające się (ang. rolling) minima, maksima i średnie nie są obsługiwane.

Jak wyświetlić miarę jako sumę kumulacyjną

- W obszarze "Miary" nacisnąć przycisk "Więcej opcji" dla wiersza (lub kolumny), który ma zostać zsumowany, po czym wybrać następującą opcję:

Wyświetl jako sumę kumulacyjną

Pokazywanie względnej wartości elementu w tabelach przestawnych

Miarę składowaną lub obliczaną można w tabeli przestawnej dynamicznie przekształcić w procent lub indeks. Jest wówczas pokazywana względna wartość elementu (w odniesieniu do podsumowania) bez konieczności jawnego tworzenia obliczenia.

Na przykład, jeśli tabela przestawna jest używana do analizowania sprzedaży według regionu, można zduplikować miarę sprzedaży i wyświetlać ją jako procent podsumowania. Widoczne są wówczas faktyczne wielkości sprzedaży oraz procentowy udział poszczególnych regionów.

Miara ta może być wyświetlana jako wartość procentowa z przedziału od 0,00 do 100,00 bądź jako indeks z przedziału od 0 do 1. Sposób wyświetlania jest ustalany przez użytkownika.

Jak pokazać względną wartość elementu w tabeli przestawnej

- 1 W widoku tabeli przestawnej nacisnąć przycisk "Więcej opcji", aby wyświetlać daną kolumnę jako wartość względną.

Następny krok jest opcjonalny. Gdy miara zostanie zduplikowana w tabeli przestawnej, będzie można wyświetlić zarówno podsumowanie miary, jak i jej względną wartość. Dzięki temu na stronie "Definiowanie kryteriów" nie trzeba dodawać kolumny dwukrotnie, aby w tabeli przestawnej wyświetlić jej podsumowanie i wartość względną.

- 2 Aby zduplikować miarę, wybrać opcję "Zduplikuj warstwę".

Miara pojawi się drugi raz w tabeli przestawnej z tą samą nazwą. Aby zmienić nazwę miary, należy nacisnąć przycisk "Więcej opcji" i wybrać opcję "Formatuj nagłówki", a następnie wpisać w pierwszym polu nową nazwę.

- 3 Nacisnąć przycisk "Więcej opcji" i wybrać opcję "Pokaż dane jako", wybrać ustawienie "Procent z" lub "Indeks", a następnie odpowiednią opcję z podmenu.

UWAGA: Opcja "Pokaż dane jako" jest dostępna tylko w przypadku tych elementów, które są miarami składowanymi lub obliczanymi.

Opcje ustawień "Procent z" i "Indeks" są następujące:

- Kolumna
- Wiersz
- Sekcja
- Strona
- Kolumna nadrzędna
- Wiersz nadrzędny

- Warstwa (po wybraniu warstwy trzeba wybrać kolumnę raportu, według której będą grupowane wartości procentowe)

Stosowanie obliczeń w tabelach przestawnych

W tabeli przestawnej można stosować obliczenia w celu uzyskania różnych widoków danych. Za pomocą obliczeń można przesłonić domyślną regułę agregacji określoną w systemie, a dla istniejącego raportu — regułę agregacji wybraną przez jego autora.

W poniższej tabeli opisano obliczenia, których można używać w tabelach przestawnych.

Obliczenie	Opis
Domyślnie	Stosowana jest domyślna reguła agregacji miary zdefiniowana w repozytorium Oracle CRM On Demand Answers lub przez pierwotnego autora raportu.
Suma	Oblicza sumę uzyskiwaną przez dodanie wszystkich wartości ze zbioru wyników. Można użyć do elementów mających wartości liczbowe.
Minimum	Oblicza wartość minimalną (najmniejszą wartość liczbową) dla wierszy ze zbioru wyników. Można użyć do elementów mających wartości liczbowe.
Maksimum	Oblicza wartość maksymalną (największą wartość liczbową) dla wierszy ze zbioru wyników. Można użyć do elementów mających wartości liczbowe.
Średnia	Oblicza wartość średnią elementu w zbiorze wyników. Można użyć do elementów mających wartości liczbowe. Średnie w tabelach przestawnych są zaokrąglane do najbliższej liczby całkowitej.
Pierwsze	Wybiera pierwsze wystąpienie elementu w zbiorze wyników.
Ostatnie	Wybiera ostatnie wystąpienie elementu w zbiorze wyników.
Licznik	Oblicza liczbę wierszy, które występują w zbiorze wyników i mają dla danego elementu wartość nie-Null. Elementem tym zazwyczaj jest nazwa kolumny i jest wówczas zwracana liczba wierszy, które w danej kolumnie nie mają wartości Null.
Licznik dystynktywny	Dodaje do funkcji "Licznik" przetwarzanie dystynktywne. Znaczy to, że każde odmienne wystąpienie elementu jest liczone tylko jeden raz.
Formuła	Otwiera pasek narzędzi, z którego można wybierać operatory matematyczne do użycia w obliczeniu.
Złożona agregacja przez serwer	Ustawienie to powoduje, że reguła agregacji nie jest ustalana ani obliczana przez tabelę przestawną, lecz przez serwer Analytics. Jest wydawana instrukcja "AGGREGATE(x by y)", którą serwer Analytics interpretuje w następujący sposób: użyć najbardziej odpowiedniej reguły agregacji dla miary "x", aby wprowadzić ją na poziom "y".

Obliczenie	Opis
Brak	Nie jest stosowane żadne obliczenie.

Więcej informacji o funkcjach SQL można znaleźć pod hasłem [Używanie funkcji w analizach](#) (na stronie 1096).

Konstruowanie obliczeń w tabelach przestawnych

Obliczenia można konstruować dla elementów z obszarów "Strony", "Sekcje", "Wiersze" i "Kolumny".

Jak utworzyć obliczenie dla elementu w tabeli przestawnej

- 1 W obszarze "Sekcje" lub "Wiersze" nacisnąć przycisk "Więcej opcji" dla tej miary, na której ma zostać wykonane obliczenie.
- 2 Wybrać opcję "Nowy element obliczany".
Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Element obliczany".
- 3 W polu "Nazwa" wpisać nazwę, jaką będzie mieć obliczenie.
- 4 Aby utworzyć obliczenie inne niż formuła, wykonać odpowiednią z poniższych instrukcji:
 - Aby utworzyć jedno obliczenie, wybrać z rozwijanej listy "Funkcja" odpowiednią funkcję, po czym klikać na elementach z listy "Wartości", aby dodać je do pola "Funkcja".
 - Aby utworzyć więcej niż jedno obliczenie dla więcej niż jednego elementu, wpisać funkcje i klikać na nazwach elementów w celu dodania ich do pola "Funkcja".
 - Obliczając średnią dla kolumny zawierającej dane typu całkowitoliczbowego, zmienić formułę dla kolumny, tak aby rzutować ją na typ double (zmiennoprzecinkowy). Na przykład, jeśli formuła ma postać x , to należy ją zmienić na $\text{CAST}(x \text{ as double})$.
- 5 Aby utworzyć formułę, wybrać funkcję "Formuła".

UWAGA: Średnie w tabelach przestawnych są zaokrąglane do najbliższej liczby całkowitej.

UWAGA: Formuła tworzy dynamiczne niestandardowe zgrupowanie w obrębie tabeli przestawnej. Wszystkie miary, do których występują odwołania w formule, muszą pochodzić z tej samej kolumny logicznej i muszą występować w wynikach. Formuły można wstawiać do innych obliczeń oraz łączyć z innymi obliczeniami.

Stają się widoczne operatory matematyczne, przedstawione w poniższej tabeli.

Operator	Opis
+	Znak plus dla operacji dodawania w formule.
-	Znak minus dla operacji odejmowania w formule.
*	Znak mnożenia dla operacji mnożenia w formule.
/	Znak dzielenia dla operacji dzielenia w formule.

Operator	Opis
\$	Znak dolara w celu wykonywania operacji na pozycji wiersza elementu w formule.
(Nawias otwierający, sygnalizujący początek operacji grupowej w formule.
)	Nawias zamykający, sygnalizujący koniec operacji grupowej w formule.

a Utworzyć w polu "Funkcja" formułę, wpisując nazwy miar lub na nich klikając, oraz klikając na operatorach w celu wstawienia ich do formuły.

b Użyć nawiasów, gdzie jest to potrzebne.

6 Po ukończeniu obliczenia nacisnąć przycisk "Zakończono".

Jeśli zostaną wykryte jakieś błędy, pojawi się informujący o tym komunikat. Poprawić błąd i ponownie nacisnąć przycisk "Zakończono".

Przykłady obliczeń w tabelach przestawnych

W tych przykładach i wyjaśnieniach przyjęto założenie, że użytkownik ma podstawową wiedzę o języku SQL i jego składni. Przykłady są hipotetyczne. Nie są pokazane wszystkie możliwe obliczenia.

Przykład 1. W tym przykładzie jest uzyskiwana wartość bieżącej miary (na przykład kwota sprzedaży) dla każdego z produktów SoftDrinkA, SoftDrinkB i SoftDrinkC, po czym wartości te są sumowane.

```
sum('SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC')
```

Jest to równoważne wybraniu z rozwijanej listy "Funkcja" funkcji "Suma", a następnie napisaniu 'SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC' lub klikaniu na tych elementach w celu wstawienia ich do pola "Funkcja".

Przykład 2. W tym przykładzie jest uzyskiwana minimalna wartość bieżącej miary (na przykład kwota sprzedaży) dla produktów SoftDrinkA lub SoftDrinkB bez względu na to, która jest mniejsza.

```
min('SoftDrinkA','SoftDrinkB')
```

W przykładach 1 i 2 każde funkcyjne obliczenie jest wykonywane dla każdego elementu z warstwy zewnętrznej, takiej jak warstwa "Produkty". Na przykład, jeśli na osi znajdują się "Rok" i "Produkt", a jedno z poprzedzających obliczeń zostanie utworzone na warstwie "Produkt", to wyniki będą obliczane dla poszczególnych lat.

Przykład 3. W tym przykładzie są uzyskiwane wartości dla poszczególnych elementów w warstwie zewnętrznej, takich jak "Rok" i "Produkt", po czym wartości te są sumowane.

```
sum(*)
```

Przykład 4. W tym przykładzie jest uzyskiwana wartość bieżącej miary (na przykład kwota sprzedaży) elementu pochodząca z pierwszego, drugiego i trzeciego wiersza, po czym wartości te są sumowane.

```
sum($1,$2,$3)
```

Zamiast określać element za pomocą nazwy, np. SoftDrinkA, można podać \$n lub \$-n, gdzie n jest liczbą całkowitą określającą pozycję wiersza elementu. Jeśli zostanie użyte \$n, to miara będzie brana z n-tego wiersza. Jeśli zostanie użyte \$-n, miara będzie brana z n-tego wiersza, licząc od wiersza ostatniego.

Na przykład użycie \$1 spowoduje, że miara zostanie wzięta z pierwszego wiersza zbioru danych. Użycie \$-1 spowoduje, że miara zostanie wzięta z ostatniego wiersza zbioru danych.

Przykład 5. W tym przykładzie jest dodawana sprzedaż produktów SoftDrinkA, SoftDrinkB i SoftDrinkC.

```
'SoftDrinkA' + 'SoftDrinkB' + 'SoftDrinkC'
```

Jest to równoważne następującemu obliczeniu:

```
sum('SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC')
```

Przykład 6. Jest dodawana sprzedaż produktu SoftDrinkA do sprzedaży produktu dietetyczny SoftDrinkA, następnie jest dodawana sprzedaż produktu SoftDrinkB do sprzedaży produktu dietetyczny SoftDrinkB, po czym jest zwracana wartość maksymalna z tych dwóch obliczeń.

```
max('SoftDrinkA' + 'dietetyczny SoftDrinkA', 'SoftDrinkB' + 'dietetyczny SoftDrinkB')
```

Przedstawianie wyników na miernikach za pomocą widoku mierników

Widok mierników służy do przedstawiania wyników na miernikach, przydatnych do pokazywania osiągnięć w odniesieniu do założonych celów. Są obsługiwane mierniki w formie tarczy, słupka czy żarówki.

Można wybrać typ miernika i dostosować jego wygląd, w tym tytuł, pokazywany zakres, liczbę mierników wyświetlanych w jednym rzędzie oraz inne charakterystyki, takie jak szerokość miernika oraz rozmiar tarczy i wskazówki miernika. Można także określić wartości progowe, krawędzie i kolory, a także inne cechy miernika.

Mierniki zapewniają nawigację. Gdy użytkownik kliknie na mierniku, może zostać przekierowany do innego zapisanego raportu.

Temat przedstawia opis mierników i ustawień widoku mierników. Zawiera także instrukcje wykonania następujących zadań:

- Dodawanie lub modyfikowanie widoków mierników w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers
- Konfiguracja ogólnych właściwości tła w widoku mierników
- Dodawanie tytułów i stopek do widoku mierników
- Dodawanie zakresów miernika do widoku mierników
- Określanie dodatkowych właściwości w widoku mierników
- Konfiguracja zaawansowanych właściwości tarcz mierników tarczowych

Mierniki w Oracle CRM On Demand Answers

W tej części opisano typy, podtypy i rozmiary mierników.

Typy mierników

W poniższej tabeli przedstawiono typy mierników dostępne z rozwijanej listy "Miernik" oraz opisano ich zastosowanie. Domyślnym miernikiem jest miernik tarczowy.

Typ miernika	Opis
Tarczowy	Miernik tarczowy przedstawia dane za pomocą tarczy, na której jedna lub więcej wskazówek sygnalizuje swoim położeniem, czy dane zawierają się w zdefiniowanych granicach.
Słupkowy	Miernik słupkowy przedstawia dane za pomocą słupka zmieniającego kolor w celu zasygnalizowania, czy dane zawierają się w zdefiniowanych granicach.
Żarówkowy	Miernik żarówkowy przedstawia dane za pomocą kółka zmieniającego kolor w celu zasygnalizowania, czy dane zawierają się w zdefiniowanych granicach. Macierz mierników żarówkowych jest szczególnie przydatna dla wyjścia typu "tablica wyników".

Podtypy mierników

Wybrany typ miernika decyduje o tym, jakie podtypy będą dostępne na rozwijanej liście "Typ". Miernik tarczowy nie ma podtypu. Wśród podtypów mierników można wymienić następujące:

- Mierniki słupkowe: Wypełnione i LED. Podtypem domyślnym jest "Wypełniony".
- Mierniki żarówkowe: Trójwymiarowe (3-W) i dwuwymiarowe (2-W). Podtypem domyślnym jest 3-W.






Rozmiary mierników

Są dostępne następujące rozmiary mierników: mały, średni, duży i niestandardowy. Rozmiarem domyślnym jest średni.

Ustawienia widoku mierników w Oracle CRM On Demand Answers

Przyciski znajdujące się na górze strony widoku mierników dają dostęp do różnych ustawień miernika. W poniższej tabeli opisano przyciski i ustawienia dostępne w widoku mierników.

Przycisk w widoku mierników	Opis
-----------------------------	------

Przycisk w widoku mierników	Opis
	Właściwości kanwy mierników. Umożliwia określenie ogólnych właściwości tła, na którym wyświetlany jest miernik.
	Tytuły mierników. Umożliwia określenie tytułu, podtytułu, stopki i stopki podrzędnej dla miernika.
	Zakresy miernika. Umożliwia określenie zakresów przedstawianych na mierniku.
	Dodatkowe właściwości miernika. Umożliwia określenie dodatkowych właściwości miernika, w tym wyglądu elementów miernika, wartości granicznych miernika, znaczników podziałki oraz interakcji, która wystąpi, gdy użytkownik kliknie miernik.
	Właściwości zaawansowane. Umożliwia określenie zaawansowanych właściwości tarczy miernika tarczowego, w tym sposobu wyświetlania etykiet, łuku tarczy oraz jej grubości.

Dodawanie lub modyfikowanie widoków mierników w Oracle CRM On Demand Answers

Zamieszczona poniżej procedura opisuje podstawowe czynności, które trzeba wykonać w celu dodania lub zmodyfikowania widoku mierników.

UWAGA: Jeśli zostanie wybrany typ miernika niezgodny z wynikami, nie zostaną przedstawione żadne wyniki.

Jak dodać lub zmodyfikować widok mierników w Oracle CRM On Demand Answers

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, na stronie "Tworzenie układu", wykonać jedną z następujących czynności:
 - Aby dodać nowy widok mierników, nacisnąć przycisk "Dodaj widok" i wybrać "Miernik".
 - Aby edytować istniejący widok mierników, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla widoku mierników.

W obszarze roboczym zostaną pokazane opcje i ustawienia widoku.
- 2 Wybrać w odpowiednich polach miernik, jego rodzaj i rozmiar.
- 3 W przypadku wszystkich typów mierników wybrać z listy rozwijanej "Miary" miarę, która będzie przedstawiana na mierniku.
- 4 W przypadku mierników tarczowych:
 - a Wybrać z listy rozwijanej "Typ znacznika" odpowiednią wskazówkę, np. "Kompas", "Strzałka" lub "Linia".

- b** Aby wybrać kolor wskazówki, kliknąć pole "Kolor" i dokonać wyboru.
- c** Aby dodać następną wskazówkę, nacisnąć przycisk "Dodaj znacznik".
- 5** Za pomocą przycisków znajdujących się w górnej części strony widoku mierników określić dodatkowe ustawienia miernika.
- 6** Aby usunąć zmiany i zacząć ponownie od domyślnego widoku mierników, nacisnąć przycisk "Przywróć domyślne".
- 7** Zapisać raport.

Określanie ogólnych właściwości tła mierników w widoku mierników

Można określić ogólne ustawienia właściwości tła, na którym miernik jest wyświetlany — na przykład, czy ma być wyświetlany tytuł i czy z każdym miernikiem ma być wyświetlana legenda. Można również określić kolor tła i kolor tytułu, czy mają być wyświetlane krawędzie tła, a także ustalić liczbę mierników wyświetlanych w jednym rzędzie oraz odstęp między nimi.

Jak ustawić ogólne właściwości tła w widoku mierników

- 1** Nacisnąć przycisk "Właściwości kanwy mierników" (znajdujący się w górnej części strony widoku mierników).
- 2** W oknie dialogowym "Właściwości kanwy mierników" wybrać tytuł w następujący sposób:
 - Aby była wyświetlana nazwa pomiaru, nie zaznaczać pola wyboru "Zastąp domyślne" i pozostawić pole tekstowe tytułu puste.
 - Aby był wyświetlany inny tytuł, zaznaczyć pole wyboru "Zastąp domyślne" i wpisać tekst tytułu.
 - Aby tytuł nie był wyświetlany w tle, zaznaczyć pole wyboru "Zastąp domyślne" i pozostawić pole tekstowe tytułu puste.
- 3** Aby była wyświetlana legenda, wybrać odpowiednią opcję z listy; aby legenda nie była wyświetlana, wybrać "Brak".

Domyślnie legenda jest położona pod tytułem.
- 4** Aby ustawić kolor tła obszaru, na którym miernik jest wyświetlany, kliknąć pole "Kolor tła" i dokonać wyboru.
- 5** Aby określić kolor tytułu, kliknąć pole "Kolor tekstu" i dokonać wyboru.
- 6** Aby były wyświetlane krawędzie tła, kliknąć pole "Kolor krawędzi" i dokonać wyboru.
- 7** Określić liczbę mierników wyświetlanych w jednym rzędzie oraz odstęp między nimi.

Odstęp między miernikami jest mierzony w pikselach.
- 8** Nacisnąć przycisk OK.

Następuje odświeżenie widoku mierników. Rozmiar widoku może ulec zmianie, tak aby się zmieściły jego elementy zgodnie z dokonany wyboem.

Dodawanie tytułów i stopek w widoku mierników

Można określić tytuł, tytuł niższego poziomu, stopkę i stopkę podrzędną miernika. Jeśli na kanwie mierników znajduje się kilka mierników, to tytuły i stopki są wyświetlane dla każdego z nich. Tytuły i stopki są elementami opcjonalnymi.

Jak dodać tytuły i stopki w widoku mierników

- 1 Nacisnąć przycisk "Tytuły mierników" (znajdujący się w górnej części strony widoku mierników).
- 2 W oknie dialogowym "Tytuły mierników" wpisać tekst i nacisnąć przycisk "OK".

UWAGA: Podobnie jak w widoku opisowym, można użyć tokena @n w celu dołączenia do tytułu miernika wyników z określonej kolumny. Na przykład @1 umożliwia wstawienie wyników z pierwszej kolumny, a @3 — wyników z trzeciej kolumny. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Dodawanie tekstu opisowego do wyników](#) (zob. "Dodawanie tekstu narracyjnego do wyników" na stronie 1081).

Następuje odświeżenie widoku mierników.

Dodawanie zakresów miernika w widoku mierników

Określając zakresy miernika, określa się minimalną i maksymalną wartość poszczególnych zakresów, a także kolor, jakim dany zakres będzie przedstawiany na mierniku — np. zielony dla przedziału akceptowanego, żółty dla ostrzeżenia i czerwony dla stanu krytycznego.

Zakresy miernika można ustawiać na wartość statyczną, na nazwę kolumny miary lub na wynik zapytania SQL.

Jak ustawić zakres miernika w widoku mierników?

- 1 Nacisnąć przycisk "Zakresy miernika" (znajdujący się w górnej części strony widoku mierników).
- 2 W oknie dialogowym "Zakresy miernika" wykonać następujące czynności:
 - a Wpisać nazwę opisową zakresu.
 - b Aby ustawić minimalną i maksymalną wartość zakresu miernika, nacisnąć przycisk "Właściwości" i dokonać odpowiedniego wyboru w oknie dialogowym "Opcje zaawansowane".
 - c Aby wybrać kolor zakresu, kliknąć pole "Kolor" i dokonać wyboru.
- 3 Nacisnąć przycisk OK.

Następuje odświeżenie widoku mierników.

Określanie dodatkowych właściwości miernika w widoku mierników

Dodatkowe właściwości miernika obejmują wygląd elementów miernika, właściwości elementów skali (takich jak wartości graniczne miernika i znaczniki podziałki) oraz interakcję, która wystąpi, gdy użytkownik kliknie na mierniku. Właściwości te określa się w oknie dialogowym "Dodatkowe właściwości miernika".

Ustawienia określające wygląd miernika są dostępne na karcie "Wygląd". Za ich pomocą można określić:

- Czy etykiety danych mają być pokazywane.
Etykiety danych mogą być zawsze wyświetlane, mogą się pojawiać tylko wtedy, gdy użytkownik umieści wskaźnik myszy na elemencie miernika, oraz mogą nie być nigdy wyświetlane.
- Kolor tła miernika, kolor tekstu w obrębie miernika oraz krawędzie miernika.
- Wysokość i szerokość miernika, podawane w pikselach.

Ustawienia określające właściwości skali są dostępne na karcie "Skala". Za ich pomocą można określić:

- Domyślne lub własne wartości graniczne miernika.
- Liczbę znaczników głównych i podrzędnych podziałki.

Ustawienia określające interakcję użytkownika z miernikiem są dostępne na karcie "Interakcja". Można wybrać:

- **Nawigacja.** Umożliwia użytkownikowi przechodzenie do innego zapisanego raportu lub pulpitu informacyjnego.
- **Brak.** Wyłącza nawigację z poziomu miernika.

Można także ustawić dodatkowe właściwości miernika typu słupkowego, klikając na jego ikonie.

Jak określić dodatkowe właściwości w widoku mierników?

- 1 Nacisnąć przycisk "Dodatkowe właściwości miernika" (znajdujący się w górnej części strony widoku mierników).
- 2 W oknie dialogowym "Dodatkowe właściwości miernika" wybrać odpowiednie ustawienia na kartach "Wygląd", "Skala" i "Interakcja".
- 3 Nacisnąć przycisk OK.
Następuje odświeżenie widoku mierników.

Określanie zaawansowanych właściwości tarczy miernika tarczowego

Za pomocą zaawansowanych właściwości można określić, czy mają być wyświetlane etykiety skali i jakie wartości powinny być na nich pokazywane, ustawić kąt łuku tarczy oraz wybrać jej grubość.

Dla etykiet skali są dostępne następujące opcje:

- Procent podsumowania
- Wartość faktyczna

Łuk tarczy jest podawany w stopniach. Na przykład dla wartości 360 uzyskuje się miernik tarczowy, którego tarczą jest pełne koło.

Grubość tarczy jest podawana w pikselach. Dla większych wartości miernik staje się grubszy, lecz się zmniejsza jego wewnętrzny obwód. Podając bardzo duże (w odniesieniu do rozmiaru miernika) grubości tarczy, można doprowadzić do zniekształcenia miernika i dlatego jest to niezalecane.

Jak określić zaawansowane właściwości tarczy miernika tarczowego

- 1 Nacisnąć przycisk "Opcje zaawansowane" (znajdujący się w górnej części strony widoku mierników).
- 2 W oknie dialogowym "Właściwości specyficzne dla typu tarczowego" dokonać wyboru sposobu wyświetlania etykiet.
Aby wyłączyć wyświetlanie etykiet skali, wybrać opcję " Brak".
- 3 Aby określić kąt łuku tarczy i grubość tarczy, wybrać daną opcję i wpisać odpowiednie wartości.
- 4 Nacisnąć przycisk OK.
Następuje odświeżenie widoku mierników.

Wyświetlanie filtrów zastosowanych do wyników

Widok filtrów służy do pokazywania filtrów zastosowanych do raportu. Informacje o dodawaniu filtrów do raportu są dostępne pod hasłem [Dodawanie filtrów do kolumn](#) (na stronie 1007).

Jak dodać lub zmodyfikować widok filtrów

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, na stronie "Tworzenie układu", wykonać jedną z następujących czynności:
 - Aby dodać nowy widok filtrów, nacisnąć przycisk "Dodaj widok", a następnie zaznaczyć "Aktywne filtry".
 - Aby edytować istniejący widok filtrów, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" w widoku filtrów.W obszarze roboczym zostanie pokazany widok filtrów.
- 2 Po zakończeniu nacisnąć przycisk "OK".
- 3 Zapisać raport.

Dodawanie tekstu znacznikowego do wyników

W widoku tekstu statycznego można dodawać i edytować tekst znacznikowy pojawiający wraz z wynikami. Można dodać instrukcje (znaczniki) wstawiające sformatowany tekst, formanty Active-X, skrypty Javy, pliki

dźwiękowe, animacje, znaki firmowe, zmienne itd. Tekst znacznikowy może zawierać wszystko, co obsługuje używana przeglądarka.

W tej części przedstawiono procedury dodawania i modyfikowania widoku tekstu statycznego oraz zamieszczono kilka przykładów tekstu statycznego.

Jak dodać lub zmodyfikować widok tekstu statycznego

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, na stronie "Tworzenie układu", wykonać jedną z następujących czynności:
 - Aby dodać nowy widok tekstu statycznego, nacisnąć przycisk "Dodaj widok" i wybrać opcję "Tekst statyczny".
 - Aby edytować istniejący widok tekstu statycznego, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" widoku tekstu statycznego.

W obszarze roboczym zostanie pokazany widok tekstu statycznego.

- 2 Wprowadzić w polu tekstowym kod znacznikowy.

Aby tekst pogrubić, pochylić lub podkreślić, nacisnąć odpowiedni przycisk w celu wstawienia początkowego i końcowego znacznika HTML, po czym wpisać między tymi znacznikami swój tekst (albo najpierw zaznaczyć tekst, a następnie nacisnąć przycisk formatowania).

UWAGA: Aby złamać wiersz, należy nacisnąć przycisk "Podział wiersza". Naciskanie klawisza Enter nie dzieli tekstu na wiersze.

W poniższej tabeli zamieszczono kilka przykładów wraz z ich opisem.

Przykład widoku tekstu statycznego	Opis i uwagi dotyczące użycia
Tekst HTML	<p>Wkleić lub wpisać odpowiedni kod HTML (lub sformatowany tekst) w polu tekstowym. Można także posługiwać się przyciskami znaczników HTML. Na podstawie formatu wprowadzanego tekstu mogą zostać użyte znaczniki formatujące tekst. Na przykład można:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ustawić rozmiar i kolor czcionki: <code>Tekst czerwony</code> ■ Aby połączyć znaczniki w celu uzyskania dodatkowych efektów, należy użyć kodu: <code>Tekst czerwony pogrubiony</code>
Obiekt Active-X	<p>Obiekt Active-X musi stanowić zamkniętą całość i być obsługiwany przez używaną przeglądarkę. Obiekt należy wkleić lub wpisać w oknie tekstu HTML, pamiętając, aby nie pominąć początkowego znacznika <code><object...></code> i końcowego znacznika <code></object></code>.</p>

Przykład widoku tekstu statycznego	Opis i uwagi dotyczące użycia
Skrypt JavaScript lub VBScript	Skrypt musi stanowić zamkniętą całość i być obsługiwany przez używaną przeglądarkę. Skrypt należy wkleić lub wpisać w oknie tekstu HTML, pamiętając, aby nie pominąć początkowego znacznika <code><script...></code> i końcowego znacznika <code></script></code> .
Dźwięk	<p>Trzeba znać lokalizację pliku dźwiękowego. Jeśli plik dźwiękowy jest używany w środowisku współużytkowanym, to musi się znajdować na dysku sieciowym, który jest dostępny dla wszystkich użytkowników.</p> <p>Aby dodać dźwięk, należy użyć znacznika HTML <code><EMBED></code> w następującym formacie:</p> <pre><EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>gdzie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ <i>"audio"</i> to lokalizacja i nazwa pliku dźwiękowego. <p>Aby dodać plik dźwiękowy znajdujący się na lokalnym dysku twardym, należy użyć kodu HTML:</p> <pre><EMBED SRC="c:\mycomputer\MIDIfiles\wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>Aby dodać ten sam plik dźwiękowy znajdujący się we współużytkowanej lokalizacji na serwerze internetowym firmy, należy użyć kodu HTML:</p> <pre><EMBED SRC="http://ourwebserver.company.com/sounds/wakeup.mi d" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre>
Grafika tła	<p>W poniższym przykładzie jest użyty skrypt JavaScript.</p> <p>Trzeba znać lokalizację pliku z grafiką, która ma być użyta jako tło. Jeśli grafika jest używana w środowisku współużytkowanym, to musi się znajdować na dysku sieciowym lub w serwisie internetowym, który jest dostępny dla wszystkich użytkowników.</p> <p>Jeśli grafika znajduje się we współużytkowanym folderze plików pulpitu informacyjnego, to można by użyć przykładowego kodu HTML:</p> <pre><script language="javascript"> document.body.background = "http://nasz_serwer_www.firma.com/graphics/"NazwaGraf iki";</script></pre> <p>gdzie:</p>

Przykład widoku tekstu statycznego	Opis i uwagi dotyczące użycia
	<p>■ <i>NazwaGrafiki</i> to nazwa pliku, np. cegly.gif lub piasek.jpg.</p>

- 1 Aby do czcionki użytej w widoku tekstu statycznego zastosować formatowanie kosmetyczne, nacisnąć przycisk "Formatuj widok".
- 2 Aby zaimportować formatowanie czcionek z uprzednio zapisanego widoku, nacisnąć przycisk "Importuj formatowanie z innej analizy" i przejść do zapisanego widoku.
- 3 Po zakończeniu nacisnąć przycisk "OK".
- 4 Zapisać raport.

Dodawanie legendy do raportów za pomocą widoku legendy

Widok legendy służy do dokumentowania znaczenia formatowania stosowanego w raporcie, np. znaczenia niestandardowych kolorów użytych w miernikach.

Na przykład w raporcie może być stosowane formatowanie warunkowe, przy którym elementy o stanie krytycznym są wyświetlane na czerwono, a elementy wymagające zwrócenia uwagi są wyświetlane na żółto. Można dodać legendę z tekstem wyjaśniającym znaczenie kolorów oraz z nazwami opisowymi podsumowującymi właściwą czynność. Za pomocą formatowania kosmetycznego można dopasować kolor tła tekstu do kolorów formatowania warunkowego.

Jak dodać lub zmodyfikować widok legendy

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, na stronie "Tworzenie układu", wykonać jedną z następujących czynności:
 - Aby dodać nowy widok legendy, nacisnąć przycisk "Dodaj widok" i wybrać opcję "Legenda".
 - Aby edytować istniejący widok legendy, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" widoku legendy.

W obszarze roboczym zostanie pokazany widok legendy.

- 2 W polu "Podpisy" wybrać miejsce wyświetlania podpisów.
Dostępne opcje to "Po prawej", "Po lewej" i "Brak". Opcję "Brak" należy wybrać, jeśli podpisy nie mają być wyświetlane.
- 3 W polu "Pozycje legendy w wierszu" wybrać liczbę pozycji legendy, które mają być wyświetlane w każdym wierszu.
- 4 (Opcjonalne) Wpisać tytuł legendy, np. "Legenda".
- 5 W pierwszym polu tekstowym "Nazwa opisowa" wpisać znaczenie warunku, na przykład "Wymaga natychmiastowej uwagi".
- 6 W pierwszym polu tekstowym "Przykładowy tekst" wpisać pierwszy warunek, który ma być dokumentowany, na przykład "Krytyczne".
Do określenia koloru tła (np. czerwonego) można użyć wspólnego okna dialogowego dla formatowania kosmetycznego. Wprowadzanie tekstu nie jest wymagane. Można tu, jeśli trzeba, ustawić kolor tła.
- 7 Aby dodać następny podpis, nacisnąć przycisk "Dodaj pozycję".
- 8 Po zakończeniu dodawania podpisów nacisnąć przycisk "OK".
- 9 Zapisać raport.

Umożliwianie użytkownikom zmiany kolumn w raportach

Za pomocą widoku selektora kolumn można zezwolić użytkownikom na dynamiczną zmianę kolumn uwzględnianych w raporcie. Do każdej kolumny danego raportu można dołączyć jeden selektor kolumn, a do każdego selektora można dołączyć wiele kolumn (atrybutów).

Jak dodać lub zmodyfikować widok selektora kolumn

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, na stronie "Tworzenie układu", wykonać jedną z następujących czynności:
 - Aby dodać nowy widok selektora kolumn, nacisnąć przycisk "Dodaj widok", wybrać opcję "Zaawansowane", a następnie "Selektor kolumn".
 - Aby edytować istniejący widok selektora kolumn, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" widoku selektora kolumn.

W obszarze roboczym zostaną pokazane opcje i ustawienia widoku.

- 2 Dla każdej kolumny, dla której ma się pojawiać selektor kolumn, zaznaczyć pole wyboru "Włącz".
- 3 Wpisać treść etykiet poszczególnych selektorów i wybrać położenie etykiety.

UWAGA: Jeśli treść etykiety nie zostanie wpisana, dla użytkowników wyświetlających wyniki etykieta na selektorze nie będzie widoczna.

- 4 Jeśli wyniki mają być odświeżane, gdy tylko użytkownik wybierze nową kolumnę z selektora kolumn, zaznaczyć pole wyboru "Automatycznie odśwież po wybraniu nowej kolumny". Jeśli to pole wyboru zostanie odznaczone, obok selektorów kolumn będzie wyświetlany przycisk "Wykonaj", który trzeba nacisnąć, aby wyświetlić nowe wyniki.
- 5 Aby zobaczyć podgląd widoku selektora kolumn, zaznaczyć pole wyboru "Wyświetl wyniki".
- 6 Nacisnąć przycisk OK, aby wrócić do strony "Widoki układów".
- 7 Aby przenieść lub edytować widok selektora kolumn (a także, w razie konieczności, inne widoki) na stronie, wykonać następujące czynności:
 - Aby przenieść widok do innej lokalizacji na stronie, przeciągnąć widok i upuścić go w wybranym miejscu.
 - Aby zmienić wygląd widoku selektora kolumn, nacisnąć odpowiedni przycisk "Formatuj widok".
Można określić opcje formatowania komórki, krawędzi i tła oraz dodatkowe opcje formatowania (szerokość, wysokość, wcięcie, odstęp z prawej, odstęp na górze i odstęp na dole).
 - Aby edytować widok selektora kolumn, nacisnąć odpowiedni przycisk "Edytuj widok".
 - Aby usunąć widok selektora kolumn, nacisnąć odpowiedni przycisk "Usuń widok".
- 8 Po wprowadzeniu wszystkich zmian zapisać raport.

Umożliwianie użytkownikom wybierania widoku za pomocą widoku selektora widoków

Widok selektora widoków służy do umożliwienia wybrania określonego widoku wyników (spośród zapisanych widoków wyników). Gdy zostanie umieszczony w raporcie, przyjmie postać listy rozwijanej, z której użytkownicy będą mogli dokonywać wyboru konkretnego widoku.

Jak dodać lub zmodyfikować widok selektora widoków?

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, na stronie "Tworzenie układu", wykonać jedną z następujących czynności:
 - Aby dodać nowy widok selektora widoków, nacisnąć przycisk "Dodaj widok", wybrać opcję "Zaawansowane", a następnie "Selektor widoków".
 - Aby edytować istniejący widok selektora widoków, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" widoku selektora widoków.

W obszarze roboczym zostanie pokazany widok selektora widoków.

- 2 (Opcjonalne) Wpisać nazwę opisową selektora widoków i określić, gdzie ma być ona wyświetlana względem selektora widoków.
- 3 Wybrać widoki uwzględniane w widoku selektora widoków.
 - Wybrać widoki z pola "Dostępne widoki" i przenieść je do pola "Dołączone widoki".
 - W polu "Dołączone widoki" zaznaczyć widok i nacisnąć przycisk "Zmień nazwę", aby zmienić nazwę widoku.

UWAGA: Wybranie widoku "Brak" powoduje wyświetlanie samego selektora.
- 4 Aby zobaczyć podgląd widoku selektora widoków, zaznaczyć pole wyboru "Wyświetl wyniki".
- 5 Nacisnąć przycisk "OK", aby powrócić do strony "Widoki układów".
- 6 Aby przenieść lub edytować widok selektora widoków (a także, w razie konieczności, inne widoki) na stronie, wykonać następujące czynności:
 - Aby przenieść widok do innej lokalizacji na stronie, przeciągnąć widok i upuścić go w wybranym miejscu.
 - Aby sformatować wygląd widoku selektora widoków, nacisnąć odpowiedni przycisk "Formatuj widok".
Można określić opcje formatowania komórki, krawędzi i tła oraz dodatkowe opcje formatowania (szerokość, wysokość, wcięcie, odstęp z prawej, odstęp na górze i odstęp na dole).
 - Aby edytować widok selektora widoków, nacisnąć odpowiedni przycisk "Edytuj widok".
 - Aby skasować widok selektora widoków, nacisnąć odpowiedni przycisk "Kasuj widok".
- 7 Po wprowadzeniu wszystkich zmian zapisać raport.

Przedstawianie wyników na wykresach lejkowych

Widok wykresu lejkowego służy do wyświetlania trójwymiarowego wykresu przedstawiającego docelowe i faktyczne wartości oraz poziomy za pomocą kolorów. Zazwyczaj wykresy lejkowe są używane do graficznego przedstawiania danych związanych z etapami procesu, takich jak kwota potencjalnego przychodu na poszczególnych etapach sprzedaży.

Wykresy lejkowe dobrze się nadają do porównywania wartości docelowych z wartościami faktycznymi, gdy wartość docelowa istotnie się zmniejsza lub zwiększa na poszczególnych etapach, jak to ma miejsce np. w przypadku potoku "Pipeline" sprzedaży. Klikając na jednym z kolorowych obszarów, można drążyć do bardziej szczegółowych informacji.

Na wykresach lejkowych poszczególne progi sygnalizują procent wartości docelowej, a kolory dają wizualne informacje o etapach:

- Wszystkie etapy, dla których faktyczna wartość wypada poniżej minimalnej wartości progowej, mają kolor czerwony.
- Wszystkie etapy, dla których faktyczna wartość wypada poniżej maksymalnej wartości progowej, mają kolor żółty.

- Wszystkie etapy, dla których faktyczna wartość wypada powyżej maksymalnej wartości progowej, mają kolor zielony.

Jak dodać lub zmodyfikować widok wykresu lejkowego

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, na stronie "Tworzenie układu", wykonać jedną z następujących czynności:
 - Aby dodać nowy widok wykresu lejkowego, nacisnąć przycisk "Dodaj widok", wybrać opcję "Zaawansowane", a następnie "Wykres lejkowy".
 - Aby edytować istniejący widok wykresu lejkowego, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla widoku wykresu lejkowego.

W obszarze roboczym zostaną pokazane opcje i ustawienia widoku wykresu lejkowego.

- 2 Wypełnić pola w obszarze roboczym.

Pola te i opcje są przedstawione w poniższej tabeli.

Pole w obszarze roboczym widoku wykresu lejkowego	Opis
Tytuł wykresu	Tytuł wyświetlany na górze wykresu.
Etap	Przedstawiany etap, wybierany z rozwijanej listy.
Wartość faktyczna	Wartość faktyczna dla etapu; kolumna wybierana z rozwijanej listy.
Wartość docelowa	Wartość docelowa dla etapu; kolumna wybierana z rozwijanej listy.
Wartość docelowa tylko dla ostatniego etapu	Określa, czy wartość docelowa powinna być wyświetlana dla każdego czy tylko dla ostatniego etapu.
Współczynnik wymagany do osiągnięcia celu	Określa współczynniki wymagane do osiągnięcia celów.
Minimalna wartość progowa	Określa minimalną wartość progową. Wartości mniejsze niż minimalna wartość progowa będą wyświetlane na czerwono. Wartości zawarte w przedziale między minimalną a maksymalną wartością progową będą wyświetlane na żółto.
Maksymalna wartość progowa	Określa maksymalną wartość progową. Wartości większe niż maksymalna wartość progowa będą wyświetlane na zielono.
Rozmiar	Określa rozmiar.
Wymuszenie standardowego kształtu i jednakowych szerokości etapów	Sygnalizuje, czy Oracle CRM On Demand Answers automatycznie wymusza dla wykresu standardowy kształt i jednakowe szerokości etapów.

Pole w obszarze roboczym widoku wykresu lejkowego	Opis
Interakcja	Określa poziom dozwolonej interakcji z wykresu. Dostępne opcje to "Brak", "Drażnienie" i "Nawigacja".

- 3 Aby zobaczyć podgląd widoku wykresu lejkowego, zaznaczyć pole wyboru "Wyświetl wyniki".
- 4 Nacisnąć przycisk "OK", aby powrócić do strony "Widoki układów".
- 5 Aby przenieść lub edytować widok wykresu lejkowego (a także, w razie konieczności, inne widoki) na stronie, wykonać następujące czynności:
 - Aby przenieść widok do innej lokalizacji na stronie, przeciągnąć widok i upuścić go w wybranym miejscu.
 - Aby zmienić wygląd widoku wykresu lejkowego, nacisnąć przycisk "Formatuj widok" odnoszący się do danego widoku.
Można określić opcje formatowania komórki, krawędzi i tła oraz dodatkowe opcje formatowania (szerokość, wysokość, wcięcie, odstęp z prawej, odstęp na górze i odstęp na dole).
 - Aby edytować widok wykresu lejkowego, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" odnoszący się do danego widoku.
 - Aby usunąć widok wykresu lejkowego, nacisnąć przycisk "Usuń widok" odnoszący się do danego widoku.
- 6 Po wprowadzeniu wszystkich zmian zapisać raport.

Dodawanie tekstu narracyjnego do wyników

Widok narracyjny służy do dodawania jednego lub większej liczby akapitów tekstu, który ma się pojawiać wraz z raportami. Tekst narracyjny jest przydatny do podawania informacji, takich jak kontekst, tekst wyjaśniający czy rozszerzony opis. W widoku narracyjnym można:

- Napisać zdanie zawierające elementy zastępcze, odpowiadające kolumnom wyniku.
- Określić sposób rozdziału wierszy.
- Używać przycisków formatowania służących do pogrubiania, pochylania i podkreślania tekstu oraz do wstawiania znaczników podziału wiersza.
- Zastosować formatowanie kosmetyczne do czcionek widoku narracyjnego lub zaimportować formatowanie z uprzednio zapisanego widoku.

Przykładowe wykorzystanie widoku tekstu narracyjnego

Użytkownik tworzy raport, dla którego w drugiej kolumnie zbioru wyników jest zwracana nazwa regionu. Użytkownik chce, aby widok narracyjny być wyświetlany w postaci pokazanej w poniższym przykładzie, z tekstem wprowadzającym i poszczególnymi regionami wyświetlanymi w osobnych wierszach:

Ten raport przedstawia wielkość sprzedaży według regionu. Dotyczy następujących regionów:

Region wschodni

Region zachodni

W poniższej tabeli zamieszczono i opisano wpisy dokonane przez użytkownika w widoku narracyjnym.

Pole	Wpis	Wyjaśnienie
Wprowadzenie	[b] Ten raport przedstawia wielkość sprzedaży według regionu. Dotyczy następujących regionów:[/b][br/>][br]	Wpis ten stanowi wprowadzenie stosowane w widoku narracyjnym. Tekst jest sformatowany tak, aby był wyświetlany czcionką pogrubioną; po tekście tym występują dwa znaczniki podziału wiersza. Użytkownik umieszcza kursor w polu tekstowym "Wprowadzenie" i naciska przycisk pogrubienia tekstu (B) w celu wstawienia znaczników HTML obejmujących pogrubiany tekst. Użytkownik wpisuje między znacznikami następujący tekst: Ten raport przedstawia wielkość sprzedaży według regionu. Dotyczy następujących regionów: Następnie użytkownik naciska dwa razy przycisk "Podział wiersza".
Tekst narracyjny	@2	Wpis wstawia do tekstu narracyjnego wyniki z drugiej kolumny (nazwa regionu). Użytkownik umieszcza kursor w polu tekstowym "Tekst narracyjny" i wpisuje znaki @2.
Separator wierszy	[br]	Wpis ten wprowadza nowy wiersz tekstu narracyjnego. Użytkownik umieszcza kursor w polu tekstowym "Separator wierszy" i naciska dwa razy przycisk "Podział wiersza".
Zakończenie	[br][b] Koniec raportu "Sprzedaż wg regionu"[/b]	Wpis ten dołącza określony tekst do tekstu narracyjnego, podobnie jak "Wprowadzenie".

Znaki zarezerwowane w widoku narracyjnym

W widoku narracyjnym następujące znaki są znakami zarezerwowanymi:

- @ @ (znak "at", chyba że użyty jako element zastępczy kolumny w polu tekstowym "Tekst narracyjny")
- [(lewy nawias)
-] (prawy nawias)
- ' (apostrof)

\ (ukośnik odwrotny)

UWAGA: Aby wstawić znak zarezerwowany, należy poprzedzić go ukośnikiem odwrotnym (\), będącym znakiem sterującym. Na przykład, aby zamieścić w tekście narracyjnym ukośnik odwrotny, należy wpisać \.

Dodawanie lub modyfikowanie widoku narracyjnego

Zamieszczona poniżej procedura opisuje podstawowe czynności, które trzeba wykonać w celu skonstruowania widoku narracyjnego.

W polach tekstowych "Wprowadzenie", "Tekst narracyjny" i "Zakończenie" można się posługiwać przyciskami formatowania w celu pogrubienia, pochylenia lub podkreślenia tekstu.

UWAGA: Aby złamać wiersz, należy nacisnąć przycisk "Podział wiersza". Naciskanie klawisza Enter nie dzieli tekstu na wiersze.

Jak dodać lub zmodyfikować widok narracyjny

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, na stronie "Tworzenie układu", wykonać jedną z następujących czynności:
 - Aby dodać nowy widok opisowy, nacisnąć przycisk "Dodaj widok" i wybrać opcję "Zaawansowane", a następnie "Opisowe".
 - Aby edytować istniejący widok opisowy, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla tego widoku.

W obszarze roboczym zostaną pokazane opcje i ustawienia widoku narracyjnego.

- 2 Wypełnić pola w obszarze roboczym.

Pola te są przedstawione w poniższej tabeli.

Pole w obszarze roboczym widoku narracyjnego	Komentarz
Wprowadzenie	Stanowi wprowadzenie do właściwego tekstu narracyjnego. Występuje na samym początku.
Tekst narracyjny	Tekst narracyjny, który będzie się pojawiał dla poszczególnych wierszy wyników. Do wstawiania wyników z określonej kolumny należy użyć elementu zastępczego @n. Na przykład @1 wstawia do tekstu narracyjnego wyniki z pierwszej kolumny, @3 — z trzeciej kolumny.
Separator wierszy	Określa znacznik separatora wierszy. Aby użyć separatora innego niż domyślny w danym formacie, należy wpisać odpowiedni separator w polu tekstowym "Separator wierszy".
Zakończenie	Stanowi zakończenie właściwego tekstu narracyjnego. Występuje na samym końcu.

- 3 Aby do czcionki, użytej w widoku narracyjnym, zastosować formatowanie kosmetyczne, nacisnąć przycisk "Formatuj widok".

- 4 Aby zaimportować formatowanie czcionek z uprzednio zapisanego widoku, nacisnąć przycisk "Importuj formatowanie z innej analizy" i przejść do zapisanego widoku.
- 5 Aby zobaczyć podgląd widoku opisowego, zaznaczyć pole wyboru "Wyświetl wyniki".
- 6 Nacisnąć przycisk "OK", aby powrócić do strony "Widoki układów".
- 7 Aby przenieść lub edytować widok opisowy (lub inny, w razie potrzeby) na stronie, wykonać następujące czynności:
 - Aby przenieść widok do innej lokalizacji na stronie, przeciągnąć widok i upuścić go w wybranym miejscu.
 - Aby sformatować wygląd widoku opisowego, nacisnąć przycisk "Formatuj widok" dla tego widoku.

Można określić opcje formatowania komórki, krawędzi i tła oraz dodatkowe opcje formatowania (szerokość, wysokość, wcięcie, odstęp z prawej, odstęp na górze i odstęp na dole).
 - Aby edytować widok opisowy, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla tego widoku.
 - Aby skasować widok opisowy, nacisnąć przycisk "Kasuj widok" dla tego widoku.
- 8 Po wprowadzeniu wszystkich zmian zapisać raport.

Przedstawianie wyników na paskach informacyjnych

W widoku przewijanego paska informacyjnego wyniki raportu są przedstawiane w formie ruchomego neonu (wyniki przewijają się przez stronę). Można dostosować rozmiar obszaru przewijania, szybkość i kierunek przewijania wyników oraz inne ustawienia wyświetlania.

UWAGA: Jeśli używana przeglądarka internetowa nie obsługuje ruchomego tekstu, to wyniki będą wyświetlane, lecz nie będą się przewijać na stronie.

Jak dodać lub zmodyfikować widok paska informacyjnego

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, na stronie "Tworzenie układu", wykonać jedną z następujących czynności:
 - Aby dodać lub zmodyfikować widok paska informacyjnego, wybrać opcję "Zaawansowane", a następnie opcję "Pasek informacyjny".
 - Aby edytować istniejący widok paska informacyjnego, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla widoku paska informacyjnego.

W obszarze roboczym zostaną pokazane opcje i ustawienia widoku paska informacyjnego.

- 2 Aby wygenerować ustawienia domyślne dla najczęściej używanych pól, nacisnąć przycisk "Ustaw domyślne".

OSTRZEŻENIE: Jeśli użytkownik naciśnie przycisk "Ustaw domyślne" po podaniu wartości w innych polach, to wartości te zostaną usunięte.

- 3 Aby wyczyścić wszystkie pola, kliknąć na łączy "Wyczyść pola".

UWAGA: Po wyczyszczeniu wszystkich pól można nacisnąć przycisk "Ustaw domyślne", aby przywrócić ustawienia domyślne dla najczęściej używanych pól.

- 4 Wypełnić pola w obszarze roboczym.

Pola te są przedstawione w poniższej tabeli.

Pole w obszarze roboczym widoku paska informacyjnego	Opis
Działanie	<p>Określa, w jaki sposób wyniki się przemieszczają na pasku informacyjnym:</p> <p>Przewijanie. Wyniki początkowo są ukryte, następnie przewijają się na stronie, po czym z niej "wychodzą" i znów się powtarzają.</p> <p>Przesuwanie. Wyniki początkowo są ukryte, następnie przewijają się na stronie, a gdy dotrą do drugiego jej brzegu, zatrzymują się.</p> <p>Przeмиennie. Wyniki odbijają się w przód i wstecz w obrębie paska informacyjnego.</p>
Kierunek	Określa kierunek przemieszczania się wyników na pasku informacyjnym (w lewo, w prawo, w dół lub w górę).
Szerokość	<p>Określa szerokość paska informacyjnego wyrażoną w pikselach lub jako procent szerokości strony.</p> <p>Na przykład wartość 200 oznacza szerokość 200 pikseli, a wartość 25% — jedną czwartą szerokości strony.</p>
Wysokość	<p>Określa wysokość paska informacyjnego wyrażoną w pikselach lub jako procent wysokości strony.</p> <p>Na przykład wartość 200 oznacza wysokość 200 pikseli, a wartość 25% — jedną czwartą wysokości strony.</p>
Tekst początkowy	<p>Określa opcjonalny tekst (lub grafikę) wyświetlany na początku każdego ponownego wyświetlenia wyników. Tekst można sformatować za pomocą znaczników HTML.</p> <p>Dołączając grafikę, trzeba wiedzieć, gdzie się znajduje jej plik. Jeśli grafika jest przeznaczona tylko do użytku osobistego, to można podać np. taką lokalizację:</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>Jeśli grafika jest wykorzystywana we współużytkowanym środowisku lub w serwisie internetowym, to musi się znajdować na dysku sieciowym, który jest dostępny dla wszystkich użytkowników. Lokalizację grafiki należy wówczas podać zgodnie z konwencją UNC, na przykład:</p>

Pole w obszarze roboczym widoku paska informacyjnego	Opis
	\\ALLUSERS\graphics\report.gif
Format wierszy	Określa kod HTML, który ma być użyty do formatowania wierszy wyników. Aby dołączyć wyniki z określonej kolumny, należy użyć elementu zastępczego @n. Na przykład @1 wstawia do tekstu narracyjnego wyniki z pierwszej kolumny, @3 — z trzeciej kolumny.
Separator wierszy	Określa znak rozdzielający poszczególne wiersze.
Separator kolumn	Określa znak rozdzielający poszczególne kolumny. Jest używane, gdy pole "Format wierszy" jest puste, co powoduje wyświetlanie wszystkich kolumn.
Tekst końcowy	Określa opcjonalny tekst (lub grafikę) wyświetlany na końcu każdego ponownego wyświetlenia wyników. Tekst można sformatować za pomocą znaczników HTML. Dołączając grafikę, trzeba wiedzieć, gdzie się znajduje jej plik. Jeśli grafika jest przeznaczona tylko do użytku osobistego, to można podać np. taką lokalizację: c:\mycomputer\temp\report.gif Jeśli grafika jest wykorzystywana we współużytkowanym środowisku lub w serwisie internetowym, to musi się znajdować na dysku sieciowym, który jest dostępny dla wszystkich użytkowników. Lokalizację grafiki należy wówczas podać zgodnie z konwencją UNC, na przykład: \\ALLUSERS\graphics\report.gif

UWAGA: Niektóre z tych pól są wstępnie wypełnione kodem HTML zapewniającym początkowe formatowanie. Edytując te teksty, należy uważać, aby została zachowana poprawność pierwotnego kodu HTML. Usuwanie kod HTML z jednego z tych pól, powinno się go usunąć również z innych pól, gdyż w przeciwnym razie pasek informacyjny nie będzie poprawnie działał.

5 Aby określić dodatkowe opcje, wykonać następujące czynności:**a** Nacisnąć przycisk "Zaawansowane".

Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Zaawansowane opcje paska informacyjnego".

b Dokonać wyboru opcji zaawansowanych, po czym nacisnąć przycisk OK.

Opcje zaawansowane są przedstawione w poniższej tabeli.

Opcje zaawansowane w obszarze roboczym widoku paska informacyjnego	Opis
Liczba pętli	Określa, ile razy wyniki się przewiną. Domyślnie jest to wartość nieskończona. Trzeba podać liczbę całkowitą.
Wielkość przewijania	Określa liczbę pikseli między kolejnymi ponownymi wyświetleniami wyników. Większe wartości powodują szybsze, mniej płynne przewijanie.
Opóźnienie przewijania	Określa, ile milisekund upływa między kolejnymi ponownymi wyświetleniami wyników. Większe wartości powodują wolniejsze przewijanie.
Kolor tła	Określa kolor tła. W zależności od funkcji przeglądarki można wpisać nazwę koloru (np. yellow lub blue) lub użyć kodu koloru w 6-cyfrowym formacie szesnastkowym (np. #AFEEEE dla jasnoturkusowego). W formacie szesnastkowym można ominąć znak kratki.
Dodatkowe atrybuty paska informacyjnego	Inne opcje paska informacyjnego, które używana przeglądarka być może obsługuje, takie jak ALIGN="top middle bottom" (wyrównanie paska informacyjnego do góry, środka lub dołu otaczającego go tekstu). Można także dodać znaczniki HTML dodatkowo modyfikujące wygląd paska informacyjnego.

6 Aby zobaczyć podgląd widoku paska informacyjnego, zaznaczyć pole wyboru "Wyświetl wyniki".**7** Nacisnąć przycisk "OK", aby powrócić do strony "Widoki układów".**8** Aby przenieść lub edytować widok paska informacyjnego (i inne widoki w razie potrzeby) na stronie, wykonać następujące czynności:

■ Aby przenieść widok do innej lokalizacji na stronie, przeciągnąć widok i upuścić go w wybranym miejscu.

■ Aby sformatować wygląd widoku paska informacyjnego, nacisnąć przycisk "Formatuj widok" dla tego widoku.

Można określić opcje formatowania komórki, krawędzi i tła oraz dodatkowe opcje formatowania (szerokość, wysokość, wcięcie, odstęp z prawej, odstęp na górze i odstęp na dole).

- Aby edytować widok paska informacyjnego, nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla tego widoku.
- Aby skasować widok paska informacyjnego, nacisnąć przycisk "Kasuj widok" dla tego widoku.

9 Po wprowadzeniu wszystkich zmian zapisać raport.

Ostrzeganie użytkowników o braku danych

Widok braku wyników służy do określenia objaśniającego tekstu, który będzie wyświetlany, jeśli dla raportu nie zostaną zwrócone żadne wyniki. Tekst ten może pomóc zrozumieć użytkownikom, dlaczego nie uzyskali żadnych danych.

Jak dodać lub zmodyfikować widok braku wyników

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, na stronie "Tworzenie układu", wykonać jedną z następujących czynności:
 - Aby dodać nowy widok "Brak wyników", nacisnąć przycisk "Dodaj widok", a następnie zaznaczyć "Brak wyników".
 - Aby edytować istniejący widok "Brak wyników", nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla widoku.

W obszarze roboczym zostanie pokazany widok braku wyników.

- 2 Wpisać w polach "Nagłówek" i "Tekst" tekst objaśniający.
- 3 Aby zobaczyć podgląd widoku braku wyników, zaznaczyć pole wyboru "Wyświetl wyniki".
- 4 Nacisnąć przycisk "'OK'", aby powrócić do strony "Widoki układów".
- 5 Aby przenieść lub edytować widok "Brak wyników" (oraz inne widoki, w razie potrzeby) na stronie, wykonać następujące czynności:
 - Aby przenieść widok do innej lokalizacji na stronie, przeciągnąć widok i upuścić go w wybranym miejscu.
 - Aby sformatować wygląd widoku "Brak wyników", nacisnąć przycisk "Formatuj widok" dla widoku.

Można określić opcje formatowania komórki, krawędzi i tła oraz dodatkowe opcje formatowania (szerokość, wysokość, wcięcie, odstęp z prawej, odstęp na górze i odstęp na dole).
 - Aby edytować widok "Brak wyników", nacisnąć przycisk "Edytuj widok" dla widoku.
 - Aby skasować widok "Brak wyników", nacisnąć przycisk "Kasuj widok" dla widoku.

6 Po wprowadzeniu wszystkich zmian zapisać raport.

Krok 3: Definiowanie filtrów monitorujących (opcjonalne)

Aby umożliwić użytkownikom Oracle CRM On Demand Answers określanie wartości filtrującej przy uruchamianiu raportu, należy dla raportu zdefiniować wykonawczy filtr monitorujący. Filtry monitorujące są przydatne, ponieważ raporty — w zależności od konkretnego użytkownika lub daty uruchomienia raportu — mogą wymagać różnego filtrowania.

Filtr monitorujący różni się od filtra wbudowanego tym, że filtr wbudowany jest konfigurowany podczas definiowania raportu i filtra takiego nie można zmienić bez modyfikacji samego raportu. Na przykład, jeśli dla raportu zostanie zdefiniowany filtr monitorujący "Typ podmiotu", to użytkownik po uruchomieniu raportu zostanie wezwany do wybrania typu podmiotu, który ma zostać wyświetlony. Jeśli zostanie zdefiniowany filtr wbudowany odnoszący się do konkretnego podmiotu (np. "Konkurent"), to filtr taki jest trwale zaprogramowany i użytkownik nie może go zmienić, uruchamiając raport.

Można tworzyć filtry monitorujące na stronie "Definiowanie filtrów monitorujących" w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers. Aby przejść do strony "Definiowanie filtrów monitorujących", należy utworzyć nową analizę, zgodnie z opisem w sekcji [Pierwsze kroki z aplikacją Answers \(raporty niestandardowe\)](#) (na stronie 847), lub otworzyć istniejącą analizę w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers.

Można utworzyć dwa typy filtrów monitorujących:

■ Monitorujący filtr kolumny

Monitorujący filtr kolumny umożliwia ogólne filtrowanie kolumny występującej w raporcie. Może przedstawić wszystkie możliwości wyboru dla danej kolumny lub udostępnić ograniczone możliwości wyboru dla danej kolumny. Na przykład, jeśli w raporcie występuje filtr Region=Wschodni, to wskutek wprowadzenia ograniczenia będzie można dla kolumny "Miasto" wybierać tylko miasta z regionu wschodniego. Zapobiega to wyborowi wzajemnie wykluczających się kryteriów filtrowania, przy których nie uzyskano by żadnych danych.

■ Filtr z monitem graficznym

Filtr z monitem graficznym udostępnia grafikę, na której fragmentach użytkownicy mogą klikać w celu wybrania kryteriów filtrowania raportu. Na przykład w organizacji zajmującej się sprzedażą użytkownicy, aby uzyskać odpowiednie informacje o sprzedaży, mogą klikać na odpowiednich terytoriach prezentowanych na mapie geograficznej bądź na grafice przedstawiającej dany produkt. Użytkownicy, którzy potrafią się posługiwać znacznikiem <map> z języka HTML, mogą sami utworzyć definicję mapy obrazkowej.

UWAGA: W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers filtry monitorujące nie są widoczne na stronach "Definiowanie kryteriów", "Tworzenie układu", "Definiowanie filtrów monitorujących" i "Przegląd". Filtry monitorujące są wyświetlane podczas podglądu analiz oraz podczas uruchamiania analiz przez użytkowników.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Dodawanie filtrów monitorujących dla kolumn](#) (na stronie 1090)
- [Dodawanie filtrów z monitem graficznym](#) (na stronie 1092)

Dodawanie filtrów monitorujących dla kolumn

Monitorujący filtr kolumny umożliwia użytkownikom wybieranie wartości w celu filtrowania kolumny występującej w raporcie. Można zdefiniować zakres możliwych wartości filtrujących oraz sposób, w jaki użytkownik wybiera je dla raportu.

Monitorujące filtry kolumn definiuje się na stronie "Definiowanie filtrów monitorujących" w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers. Jeśli w przypadku raportu jest utworzonych kilka takich filtrów, są one prezentowane użytkownikowi po jednym w kolejności, w jakiej są wymienione — od góry do dołu.

Jak dodać lub zmodyfikować monitorujący filtr kolumny?

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers na stronie "Definiowanie filtrów monitorujących" nacisnąć przycisk "Utwórz filtr monitorujący" i wybrać opcję "Monitorujący filtr kolumny".
- 2 W oknie dialogowym "Właściwości filtra monitorującego" w polu "Nazwa opisowa" wpisać nazwę opisową filtra z monitem graficznym.
Ta nazwa opisowa będzie wyświetlana po uruchomieniu raportu przez użytkownika.
- 3 W polu "Opis" wpisać opis (opcjonalne).
- 4 Z rozwijanej listy "Filtr oparty na kolumnie" wybrać tę kolumnę z raportu, na której podstawie będzie wykonywane filtrowanie, po czym wybrać z rozwijanej listy "Operator" odpowiedni operator.
Jeśli to użytkownik ma wybrać odpowiedni operator, wybrać operator "* Monitorowanie użytkownika".
- 5 Określić, wybierając odpowiednią opcję, w jaki sposób użytkownik powinien wybierać wartości.
Użytkownik może wybierać wartości z rozwijanej listy albo przeglądać możliwości wyboru i wprowadzać je do pola tekstowego.
UWAGA: Z rozwijanej listy można wybrać (o ile jest dozwolone) maksymalnie 1000 wartości.
- 6 Aby zezwolić użytkownikowi na wybór tylko jednej wartości dla monitorującego filtra kolumny, zaznaczyć pole wyboru "Tylko jedna wartość".
- 7 W obszarze "Jakie wartości powinny być pokazywane użytkownikowi" wybrać jedną z następujących opcji:
 - Aby nie pokazywać żadnych wartości, wybrać opcję "Żadna".
Użytkownik będzie musiał wpisać wartość.
 - Aby pokazać wszystkie możliwe wartości, wybrać opcję "Wszystkie wartości".
 - Aby wyświetlić podzbiór wartości, nacisnąć przycisk "Wartości ograniczone filtrem" lub "Wyniki zapytania SQL".

Wartości ograniczone filtrem. Ograniczanie wartości jest przydatne, gdy monit dotyczy kilku kolumn lub gdy wyniki już są filtrowane. Uniemożliwia się wówczas użytkownikowi wybranie takich wartości, przy których nie zostałyby zwrócone żadne dane. Załóżmy na przykład, że w raporcie występuje kolumna "Kraj" i kolumna "Miasto" oraz filtr Kraj=Francja. Wybierając w przypadku filtra kolumny "Miasto" wartości ograniczone, ogranicza się możliwości wyboru wyłącznie do miast we Francji oraz zapobiega się użyciu wzajemnie wykluczających się filtrów, takich jak Kraj=Włochy i Miasto=Paryż. Ograniczenie wartości

może wymagać większej ilości czasu przetwarzania monitu w stosunku do pozostałych dwóch opcji.

Wyniki zapytania SQL. Aby ograniczyć wartości do wyników uzyskanych za pomocą instrukcji SQL, należy wybrać opcję "Wyniki zapytania SQL" i wpisać instrukcję SQL w polu tekstowym. W przypadku używania wyników zapytania SQL jako filtra monitorującego mają zastosowanie następujące warunki:

- Nie można utworzyć łańcucha filtrów monitorujących opartych na wynikach zapytań SQL. Jeśli na przykład utworzono dwa filtry monitorujące oparte na zapytaniach SQL, wartości wybrane za pomocą jednego filtra nie wpływają na drugi filtr.
- W przypadku gdy pierwszy filtr monitorujący jest typu "Wyniki zapytania SQL", a drugi jest zwykłym filtrem, wynik działania drugiego filtra jest ograniczony do wyników działania pierwszego, jeśli dla drugiego filtra zaznaczona została opcja "Wartości ograniczone filtrem". W przypadku gdy pierwszy filtr monitorujący jest zwykłym filtrem, a drugi jest typu "Wyniki zapytania SQL", nie można utworzyć łańcucha tych dwóch filtrów.
- Filtry monitorujące inne niż oparte na wynikach zapytania SQL mogą być zawsze łączone w łańcuch, bez względu na kolejność filtrów.
- Maksymalna liczba wartości dostępnych na liście rozwijalnej filtra monitorującego wynosi 1000. Jeśli w wyniku zapytania SQL zwracanych jest więcej niż 1000 rekordów, wyświetlanych jest tylko pierwszych 1000 z nich.

8 Wybrać opcje i ich ustawienia w obszarze "Inne opcje":

- Aby umożliwić użytkownikom ograniczanie opcji filtrowania, należy zaznaczyć pole wyboru "Zezwalaj użytkownikowi na ograniczenie możliwości wyboru". Jeśli to pole wyboru zostanie zaznaczone, użytkownikom będzie wyświetlana lista wyboru umożliwiająca ograniczenie wyboru za pomocą warunków (takich jak: zaczyna się od, kończy się na i zawiera).

Ograniczone możliwości wyboru pozwalają użytkownikowi zlokalizować wartości używane do filtrowania. Na przykład jeśli filtr obejmuje wszystkie miasta we Francji, to użytkownik może ograniczyć możliwości wyboru do miast, których nazwa zaczyna się literą P.

- Aby zezwolić użytkownikowi na pominięcie tego filtra kolumny, zaznaczyć pole wyboru "Zezwalaj użytkownikowi na pominięcie monitu".

Będzie wówczas wyświetlana opcja "Pomiń monit". Użytkownik będzie mógł ją wybrać, aby pominąć dokonywanie wyboru dla tego filtra.

9 Po zakończeniu nacisnąć przycisk OK.

Monitorujący filtr kolumny zostanie wyświetlony na stronie "Definiowanie filtrów monitorujących".

10 Aby zobaczyć filtr monitorujący kolumny, nacisnąć przycisk "Podgląd analizy".

Jak zmodyfikować właściwości monitorującego filtra kolumny

- 1 Nacisnąć przycisk "Właściwości" w przypadku filtra monitorującego.
- 2 Dokonać zmian w oknie dialogowym "Właściwości filtra monitorującego", a następnie nacisnąć przycisk "OK".

Jak przenieść w dół lub w górę monitorujący filtr kolumny w celu zmiany kolejności jego wykonywania?

- Naciskać przyciski ze strzałkami w górę i w dół, aż filtry zostaną ułożone w odpowiedniej kolejności.
Przyciski ze strzałkami w górę i w dół są wyświetlane tylko wtedy, gdy do analizy dostępny jest więcej niż jeden filtr monitorujący.

Jak usunąć monitorujący filtr kolumny?

- Nacisnąć przycisk "Usuń" w przypadku filtra monitorującego.

Dodawanie filtrów z monitem graficznym

Filtr z monitem graficznym udostępnia grafikę, na której użytkownicy mogą klikać w celu wybrania kryteriów filtrowania raportu. Na przykład użytkownik może kliknąć na produkcie prezentowanym na grafice pokazującej produkty. Wybrany produkt zostanie wówczas użyty do filtrowania raportu. Do utworzenia filtra z monitem graficznym jest potrzebna umiejętność używania znacznika `<map>` z języka HTML (w celu utworzenia definicji mapy obrazkowej).

Filtry z monitami graficznymi są definiowane na stronie "Definiowanie filtrów monitorujących" w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers. Jeśli dla raportu jest utworzonych kilka takich filtrów, są one wykonywane w kolejności, w jakiej są wymienione na liście — od góry do dołu.

Jak dodać lub zmodyfikować filtr z monitem graficznym?

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers na stronie "Definiowanie filtrów monitorujących" nacisnąć przycisk "Utwórz filtr monitorujący" i wybrać opcję "Monit graficzny".
- 2 W oknie dialogowym "Właściwości filtra z monitem graficznym" w polu "Nazwa opisowa" wpisać nazwę opisową filtra z monitem graficznym.
Ta nazwa opisowa będzie wyświetlana po uruchomieniu raportu przez użytkownika. Można w niej stosować znaczniki HTML, takie jak ``, `<center>`, `` i `<table>`.

- 3 W polu "Opis" wpisać opis (opcjonalne).

- 4 W polu "URL grafiki" podać lokalizację i nazwę grafiki.

Jeśli filtr z monitem graficznym ma być używany tylko przez nas, możemy podać lokalizację, do której tylko my mamy dostęp, na przykład `c:\mycomputer\temp\map.gif`. Jeśli filtr z monitem graficznym ma być dostępny dla innych użytkowników, należy podać nazwę zgodnie z konwencją UNC (Universal Naming Convention), na przykład `\\ALLUSERS\graphics\map.gif`, albo serwis internetowy dostępny dla wszystkich użytkowników, taki jak `http://mycompany.com/imagemap.gif`

- 5 W polu HTML wprowadzić odpowiednie znaczniki `<map>` i dane.

Wymagane są znaczniki HTML `<map>` z elementami `<area>`. W każdym elemencie `<area>` trzeba określić atrybuty `shape=` i `coords=`. Atrybut `alt=` (jeśli zostanie określony) będzie odwzorowywany na tytuł obszaru. Na przykład:

```
<map>
  <area alt="Górny lewy" shape="rect" coords="0,0,50,50">
  <area alt="Górny prawy" shape="rect" coords="50,0,100,50">
  <area alt="Dolny" shape="rect" coords="0,50,100,100">
</map>
```

- 6** Aby wydobyć informacje o mapie obrazkowej z kodu HTML, kliknąć na łączu "Wydobądź mapę obrazkową z kodu HTML".

Okno dialogowe "Właściwości filtra z monitem graficznym" powiększy się, pokazując tytuły, kształty i współrzędne obszarów wprowadzone w polu HTML.

- Można zmienić wartości w tytule obszaru. Tekst ten jest wyświetlany, gdy użytkownicy przemieszczają wskaźnik myszy po obszarze grafiki.
- Dla każdego z obszarów podać w polu "Kolumna" nazwę kolumny, która zostanie przekazana, gdy użytkownik kliknie na danym obszarze, oraz używaną wartość.

UWAGA: Nazwa kolumny musi być podana jako nazwa w pełni kwalifikowana, tj. w formacie *Tabela.Nazwa_kolumny*.

- Wszelkie nazwy kolumn zawierające spacje należy ująć w cudzysłów. Na przykład:
 - Podmiot."Kraj podmiotu"
 - "Wysłana ilość"

- 7** Po zakończeniu nacisnąć przycisk OK.

Filtr z monitem graficznym zostanie wyświetlony na stronie "Definiowanie filtrów monitorujących".

- 8** Aby zobaczyć filtr z monitem graficznym, nacisnąć przycisk "Podgląd analizy".

Po kliknięciu na obszarze grafiki zostanie wyświetlony filtr utworzony dla tego obszaru. Można kliknąć na łączu "Odśwież", aby zobaczyć uzyskane wyniki. Można zmienić kryteria filtrowania, po czym znów kliknąć na łączu "Odśwież", aby zobaczyć zmiany w wynikach.

Jak zmodyfikować właściwości filtra z monitem graficznym

- 1** Nacisnąć przycisk "Właściwości" filtra monitorującego.
- 2** Wprowadzić zmiany w oknie dialogowym "Właściwości filtra z monitem graficznym" i nacisnąć przycisk "OK".

UWAGA: W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers filtry monitorujące nie są widoczne na stronach "Definiowanie kryteriów", "Tworzenie układu", "Definiowanie filtrów monitorujących" i "Przegląd". Filtry monitorujące są wyświetlane podczas podglądu analiz oraz podczas uruchamiania analiz przez użytkowników.

Krok 4. Przeglądanie raportów

Po zakończeniu tworzenia lub modyfikowania raportu można go przejrzeć na stronie przeglądania w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers.

Jak przejrzeć raport?

- W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers kliknąć opcję "Krok 4. Przeglądanie".

Po zakończeniu przeglądania kryteriów raportu, układu itp. można nacisnąć przycisk "Podgląd analizy" w celu wyświetlenia ostatecznej wersji raportu, prezentowanej w oddzielnym oknie.

UWAGA: Aby wyświetlić filtry monitorujące zdefiniowane w raporcie, należy nacisnąć przycisk "Podgląd analizy".

Na stronie "Przeglądanie" dostępne są opcje wydrukowania i pobrania raportu.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Upublicznianie raportów niestandardowych](#) (na stronie 1094)
- [Kończenie swoich analiz](#) (na stronie 1095)

Upublicznianie raportów niestandardowych

Przed udostępnieniem raportu wszystkim pracownikom trzeba sprawdzić jego zawartość i format; w tym celu należy przeprowadzić test i uzyskać zatwierdzenie ze strony osoby, która wystąpiła o dany raport. Osoba sprawdzająca powinna zwrócić uwagę, czy:

- Raport zawiera wszystkie niezbędne kolumny.
- Kolumny są poprawnie sortowane.
- Filtry poprawnie ograniczają dane.
- Dane na wykresach są prezentowane w przydatny sposób.

Można upubliczniać wszystkie tworzone raporty, tak aby wszyscy pracownicy mogli z nich korzystać. Raporty te pojawiają się w sekcji "Współużytkowane analizy niestandardowe" stron startowych "Raporty" pracowników.

Uwaga: Na stronie startowej "Raporty" obowiązuje limit do 100 raportów niestandardowych.

Jak upublicznić raport?

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand kliknąć kartę "Raporty".
- 2 Na stronie startowej "Raporty", w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy" nacisnąć przycisk "Projektowanie analiz", aby otworzyć aplikację Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers otworzyć raport.

- 4 Nacisnąć przycisk "Zapisz".
- 5 Wybrać folder, w którym raport ma zostać zapisany.
- 6 Nacisnąć przycisk "OK", aby zapisać raport.

Upublicznienie raportu powoduje, że inni pracownicy firmy mający dostęp do folderu, w którym go zapisano, mogą z tego raportu korzystać. Raport prywatny znajdujący się w folderze "Moje foldery" jest zachowywany, aby można było go w przyszłości uruchomić lub przystosować do analizy dynamicznej.

Kończenie swoich analiz

Po zdefiniowaniu kryteriów, układu i opcjonalnych filtrów monitorujących do użycia w analizie w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers należy ją zapisać.

Jak zakończyć i zapisać analizę?

- 1 W aplikacji Oracle CRM On Demand Answers na stronie "Definiowanie kryteriów", "Tworzenie układu", "Definiowanie filtrów monitorujących" lub "Ocena" nacisnąć przycisk "Zakończ".
- 2 Wybrać folder, w którym raport ma zostać zapisany.
WSKAZÓWKA: Raport należy najpierw zapisać jako prywatny w swoim folderze ("Moje foldery"). Po sprawdzeniu konfiguracji można go zapisać w publicznym folderze współużytkowanym, aby inni mogli go przejrzeć, i skasować z folderu "Mój folder". Raporty zapisywane w folderach współużytkowanych są dostępne przez kliknięcie na łączu "Współużytkowane analizy standardowe" w sekcji "Niestandardowe raporty i analizy" na stronie głównej "Raporty" i widoczne dla wszystkich pracowników mających dostęp do folderu, gdzie raport został zapisany.
- 3 Wpisać nazwę raportu.
WSKAZÓWKA: Powinno się stosować spójną konwencję nadawania nazw, znaną wszystkim użytkownikom. Nadając nazwy raportom, należy ponadto unikać stosowania nadmiarowych spacji czy symboli, takich jak apostrofy.
- 4 Podać krótki opis raportu o maksymalnej długości 2000 znaków. Wpisana nazwa i podany opis będą wyświetlone na stronie startowej "Raporty" pracowników dokładnie w takiej postaci, w jakiej zostały tu wprowadzone.
WSKAZÓWKA: Za pomocą opisu warto powiadomić użytkowników, czy raport zawiera dane historyczne czy wprowadzane w czasie rzeczywistym.
- 5 Nacisnąć przycisk OK.
Raport zostanie zapisany i okno "Tworzenie i wyświetlanie analiz" zostanie zamknięte, a zamiast tego zostanie wyświetlona strona "Pierwsze kroki z aplikacją Answers". Raport niestandardowy zostanie zapisany we wskazanym folderze. Można później otworzyć go w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, naciskając przycisk "Otwórz analizę".

Używanie funkcji w analizach

Funkcje SQL umożliwiają wykonywanie różnych obliczeń na wartościach kolumn. W tej części wyjaśniono składnię funkcji obsługiwanych przez aplikację Oracle CRM On Demand Answers oraz wyjaśniono sposoby wyrażania literałów. Dostępne są funkcje agregujące, napisowe, matematyczne, kalendarzowe (data/godzina), konwertujące i systemowe.

Funkcji można używać wszędzie tam, gdzie w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers jest dozwolone stosowanie formuł lub wyrażeń SQL. Na przykład:

- **Formuły kolumn.** Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Konfigurowanie formuł kolumn](#) (na stronie 1028).
- **Formuły filtrów.** Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Dodawanie filtrów do kolumn](#) (na stronie 1007).
- **Pojemniki.** Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Dodawanie filtrów do kolumn](#) (na stronie 1007).

Nazwy formuł

W przypadku odwołania w funkcji do kolumny trzeba używać jej wewnętrznej nazwy formuły. Każda kolumna ma dwie różne nazwy:

- *Wyświetlana nazwa* kolumny to nazwa widoczna w sekcji "Aktywny obszar zainteresowań" (w lewej części strony) pod nazwą określonego folderu. Nazwy te są używane jako domyślne etykiety nagłówków kolumn. Ulegają zmianie w zależności od ustawień językowych użytkownika, a także wskutek zmian nazw pól dokonanych przez administratora Oracle CRM On Demand firmy.
- *Formułowa nazwa* kolumny to stała, wewnętrzna nazwa kolumny. Nazwy te są zawsze podawane po angielsku. Formułowe nazwy składają się z dwóch części rozdzielonych kropką. Pierwsza część odpowiada nazwie folderu, a druga — nazwie kolumny. Jeśli w nazwie folderu lub kolumny występuje spacja, to taka nazwa musi zostać ujęta w cudzysłów prosty. Nazwa folderu, stanowiąca część formułowej nazwy, jest często (lecz nie zawsze) identyczna z wyświetlaną nazwą folderu.

W poniższej tabeli podano przykłady formułowych nazw odpowiadających określonym folderom oraz wyświetlane nazwy kolumn.

Nazwa folderu	Wyświetlana nazwa	Formułowa nazwa
Podmiot	Główny nr telefonu	Account."Phone Number"
Podmiot	Przychody roczne	Account."Annual Revenue"
Data utworzenia	Kwartał/rok obrotowy	"Date Created"."Fiscal Quarter/Yr"
Właściciel	ID użytkownika	Employee."Employee ID"

Ustalanie formułowej nazwy

W celu ustalenia formułowej nazwy kolumny najpierw należy dodać kolumnę do raportu. Następnie należy kliknąć na ikonie [fx] edycji formuły, po czym w wyświetlonym oknie dialogowym kliknąć na karcie "Formuła kolumny". W polu tekstowym "Formuła kolumny" będzie wyświetlana formułowa nazwa kolumny.

WSKAZÓWKA: Klikając na kolumnie na pasku czynności — gdy kursor znajduje się w oknie dialogowym "Formuła kolumny" — wstawia się formułowemu nazwę kolumny do pola tekstowego (w miejscu, w którym znajduje się kursor), lecz kolumna nie jest dodawana do listy kolumn raportu. Ten sposób można stosować tylko w oknie dialogowym "Formuła kolumny" (nie działa w innych oknach dialogowych, w których można wstawiać wyrażenia SQL).

Więcej informacji można znaleźć w następujących tematach:

- [Wyrażanie wartości literałów](#) (na stronie 1097)
- [Funkcje agregacji](#) (na stronie 1098)
- [Funkcje napisowe](#) (na stronie 1109)
- [Funkcje matematyczne](#) (na stronie 1116)
- [Funkcje kalendarzowe data/godzina](#) (na stronie 1123)
- [Funkcje konwertujące](#) (na stronie 1131)
- [Funkcje systemowe](#) (na stronie 1132)

Wyrażanie wartości literałów

Litera to wartość niepusta odpowiadająca danemu typowi danych. Literały są zazwyczaj wartościami stałymi, czyli przyjmowanymi *takimi, jakimi są*, bez ich zmieniania. Wartość literałowa musi być zgodna z typem reprezentowanych danych.

W tej części przedstawiono, w jaki sposób należy wyrażać poszczególne typy literałów w Oracle CRM On Demand Answers.

Literały znakowe

Literały znakowe zawiera znaki, takie jak litery, cyfry i symbole. Aby wyrazić literał znakowy, należy podać tekst ujęty w apostrofy (' '). Liczba znaków zawartych między apostrofami wyznacza długość literału.

Literały data/godzina

Standard SQL 92 definiuje trzy rodzaje literałów data/godzina z definiowanym typem; mają one następujący format:

DATE 'yyyy-mm-dd'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'yyyy-mm-dd hh:mm:ss'

Te formaty są stałe. Aby wyrazić literał data/godzina z definiowanym typem, należy użyć słowa kluczowego DATE, TIME lub TIMESTAMP, po którym występuje napis daty/godziny ujęty w apostrofy. Dla wszystkich elementów niebędących rokiem trzeba podawać dwie cyfry, nawet jeśli wartość będzie jednocyfrowa.

Przykład:

CASE

WHEN Opportunity."Close Date" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'

ELSE 'Pre-2006'

END

Literały liczbowe

Literał liczbowy reprezentuje wartość liczbowego typu danych. Aby wyrazić literał liczbowy, wystarczy wpisać liczbę.

Literałów liczbowych nie należy ujmować w apostrofy; w takim przypadku literał zostanie wyrażony jako literał znakowy.

Liczba może być poprzedzona znakiem plusa (+) lub minusa (-) w celu zasygnalizowania liczby, odpowiednio, dodatniej lub ujemnej. Liczby mogą zawierać kropkę dziesiętną i cyfry dziesiętne.

Aby wyrazić liczbę zmiennoprzecinkową jako stałą literałową, należy wpisać liczbę, po której występuje litera *E* (duża lub mała), po której występuje albo znak plus (+) sygnalizujący wykładnik dodatni, albo znak minus (-) sygnalizujący wykładnik ujemny. Między liczbą, literą *E* i znakiem wykładnika nie mogą występować żadne spacje.

Przykłady:

52

2.98

-326

12.5E6

Funkcje agregacji

Funkcje agregacji działają na wielu wartościach, tworząc wyniki podsumowujące. Funkcji agregacji nie można używać do tworzenia zagnieżdżonych agregacji w wyrażeniach odnoszących się do kolumn, dla których istnieje domyślna reguła agregacji predefiniowana w Oracle CRM On Demand Answers.

Avg

Oblicza wartość średnią wyrażenia w zbiorze wyników. Argumentem funkcji musi być wyrażenie liczbowe.

Składnia:

AVG (wyrażenie_n)

gdzie:

<i>wyrażenie_n</i>	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.
--------------------	--

AvgDistinct

Oblicza wartość średnią wszystkich dystynktywnych wartości wyrażenia. Argumentem funkcji musi być wyrażenie liczbowe.

Składnia:

```
AVG (DISTINCT wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

BottomN

Klasyfikuje n najmniejszych wartości argumentu wyrażenia od 1 do n, przy czym 1 odpowiada najmniejszej wartości liczbowej. Funkcja BOTTOMN operuje na wartościach zwracanych w zbiorze wyników.

Składnia:

```
BOTTOMN (wyrażenie_n, n)
```

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

n Dowolna dodatnia liczba całkowita. Określa liczbę ostatnich pozycji w klasyfikacji wyświetlanych w zbiorze wyników, przy czym 1 odpowiada ostatniej pozycji w klasyfikacji.

UWAGA: Zapytanie może zawierać tylko jedno wyrażenie BOTTOMN.

Licznik

Oblicza liczbę wierszy zawierających wartość nie-Null wynikającą z wyrażenia. Wyrażeniem zazwyczaj jest nazwa kolumny i jest wówczas zwracana liczba wierszy, które w danej kolumnie nie mają wartości Null.

Składnia:

```
COUNT (wyrażenie)
```

gdzie:

wyrażenie Dowolne wyrażenie.

CountDistinct

Dodaje do funkcji COUNT przetwarzanie dystynktywne.

Składnia:

```
COUNT (DISTINCT wyrażenie)
```

gdzie:

wyrażenie Dowolne wyrażenie.

Count (*) (CountStar)

Zlicza liczbę wierszy.

Składnia:

```
COUNT(*)
```

Na przykład, jeśli tabela o nazwie "Fakty" zawiera 200 000 000 wierszy, to następujące zapytanie zwróciłoby wynik:

```
SELECT COUNT(*) FROM Fakty
```

```
COUNT(*)
```

```
200000000
```

Mavg

Oblicza średnią ruchomą (ang. moving average) dla ostatnich n wierszy danych, włącznie z wierszem bieżącym.

Średnia dla pierwszego wiersza jest równa wartości wyrażenia liczbowego dla pierwszego wiersza, średnia dla drugiego wiersza jest obliczana jako średnia pierwszych dwóch wierszy danych, średnia dla trzeciego wiersza jest obliczana jako średnia trzech pierwszych wierszy danych itd. Gdy zostanie osiągnięty wiersz n, średnia jest obliczana na podstawie n ostatnich wierszy danych.

Składnia:

```
MAVG (wyrażenie_n, liczba_całkowita)
```

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

liczba_całkowita Dowolna dodatnia liczba całkowita. Reprezentuje średnią n ostatnich wierszy danych.

Maksimum

Oblicza wartość maksymalną (największą wartość liczbową) dla wierszy odpowiadających argumentowi mającemu postać wyrażenia liczbowego.

Składnia:

MAX (wyrażenie)

gdzie:

wyrażenie Dowolne wyrażenie.

Median

Oblicza wartość mediany (wartość środkową) dla wierszy odpowiadających argumentowi mającemu postać wyrażenia liczbowego. Jeśli jest parzysta liczba wierszy, mediana jest średnią dwóch środkowych wierszy. Ta funkcja zawsze zwraca wartość zmiennoprzecinkową (double).

Składnia:

MEDIAN (wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Minimum

Oblicza wartość minimalną (najmniejszą wartość liczbową) dla wierszy odpowiadających argumentowi mającemu postać wyrażenia liczbowego.

Składnia:

MIN (wyrażenie)

gdzie:

wyrażenie Dowolne wyrażenie.

NTile

Funkcja NTILE ustala klasyfikację wartości z użyciem przedziału określonego przez użytkownika. Zwraca liczby całkowite reprezentujące dowolny zakres klasyfikacji. Inaczej mówiąc, wynikowy posortowany zbiór danych jest dzielony na określoną liczbę grup, z których każda zawiera mniej więcej jednakową liczbę wartości.

Składnia:

NTILE (wyrażenie_n, n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

n Dowolna dodatnia liczba całkowita nie-NULL reprezentująca liczbę grup.

Jeśli argument wyrażenie_n nie ma wartości NULL, funkcja zwraca liczbę całkowitą reprezentującą pozycję w raportowanym zakresie.

NTile z *n*=100 zwraca *centyl* (z liczbami z przedziału od 1 do 100, gdzie 100 reprezentuje najwyższe wartości). Wartość ta różni się od uzyskiwanej dla funkcji Percentile z Oracle BI Server, która odpowiada *klasyfikacji procentowej* (percent rank) z SQL 92 i zwraca wartości od 0 do 1.

Percentile

Oblicza klasyfikację procentową dla każdej wartości odpowiadającej argumentowi mającemu postać wyrażenia liczbowego. Zakres klasyfikacji procentowej zawiera się między 0 (pierwszy centyl) a 1 (setny centyl) włącznie.

Funkcja PERCENTILE oblicza centyl na podstawie wartości ze zbioru wyników zapytania.

Składnia:

PERCENTILE (wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

Rank

Oblicza klasyfikację poszczególnych wartości odpowiadających argumentowi wyrażenia liczbowego. Największej liczbie jest przypisywana pozycja 1, a każdej kolejnej pozycji jest przypisywana następna liczba całkowita (2, 3, 4, ...). Jeśli jakieś wartości są jednakowe, to jest im przypisywana ta sama pozycja (np. 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7 ...).

Funkcja RANK oblicza klasyfikację na podstawie wartości ze zbioru wyników zapytania.

Składnia:

RANK (wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

StdDev

Funkcja STDDEV zwraca odchylenie standardowe dla zbioru wartości. Zawsze zwraca typ zmiennoprzecinkowy (double).

Składnia:

```
STDDEV([ALL | DISTINCT] wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

- Jeśli zostanie podany argument ALL, to zostanie obliczone standardowe odchylenie dla wszystkich danych ze zbioru.
- Jeśli zostanie podany argument DISTINCT, w obliczeniu będą pomijane wszystkie duplikaty.
- Jeśli nie zostanie podany żaden z tych argumentów (ustawienie domyślne), będą uwzględniane wszystkie dane.

Są dostępne dwie inne funkcje pokrewne z funkcją STDDEV:

```
STDDEV_POP([ALL | DISTINCT] wyrażenie_n)
```

```
STDDEV_SAMP([ALL | DISTINCT] wyrażenie_n)
```

STDDEV i STDDEV_SAMP są synonimami.

StdDev_Pop

Zwraca odchylenie standardowe dla zbioru wartości, używając obliczeniowego wzoru na wariancję populacji i odchylenie standardowe.

Składnia:

```
StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

- Jeśli zostanie podany argument ALL, to zostanie obliczone standardowe odchylenie dla wszystkich danych ze zbioru.
- Jeśli zostanie podany argument DISTINCT, w obliczeniu będą pomijane wszystkie duplikaty.

Suma

Oblicza sumę uzyskiwaną przez dodanie wszystkich wartości odpowiadających argumentowi mającemu postać wyrażenia liczbowego.

Składnia:

SUM (wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

SumDistinct

Oblicza sumę uzyskiwaną przez dodanie wszystkich dystynktywnych wartości odpowiadających argumentowi mającemu postać wyrażenia liczbowego.

Składnia:

SUM(DISTINCT wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

TopN

Klasyfikuje n największych wartości argumentu wyrażenia od 1 do n, przy czym 1 odpowiada największej wartości liczbowej.

Funkcja TOPN operuje na wartościach zwracanych w zbiorze wyników.

Składnia:

TOPN (wyrażenie_n, n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

n Dowolna dodatnia liczba całkowita. Określa liczbę pierwszych pozycji w klasyfikacji wyświetlanych w zbiorze wyników, przy czym 1 odpowiada pierwszej pozycji w klasyfikacji.

Zapytanie może zawierać tylko jedno wyrażenie TOPN.

Funkcje agregacji kumulacyjnej

Funkcje agregacji kumulacyjnej są podobne do zwykłych funkcji agregacji pod tym względem, że wejściem jest zbiór wyników. Wynikiem nie jest jednak jedna agregacja dla całego zbioru rekordów, lecz agregacje oparte na napotkanych do danego momentu rekordach.

Opisane są tu funkcje agregacji kumulacyjnej, obsługiwane przez Oracle BI Server.

MAVG

Oblicza średnią ruchomą (ang. moving average) dla ostatnich *n* wierszy danych w zbiorze wyników, włącznie z wierszem bieżącym.

Składnia:

MAVG (wyrażenie_n, n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

n Dowolna dodatnia liczba całkowita. Reprezentuje średnią *n* ostatnich wierszy danych.

Średnia dla pierwszego wiersza jest równa wartości wyrażenia liczbowego dla pierwszego wiersza. Średnia dla drugiego wiersza jest obliczana jako średnia pierwszych dwóch wierszy danych. Średnia dla trzeciego wiersza jest obliczana jako średnia trzech pierwszych wierszy danych i tak dalej, aż zostanie osiągnięty wiersz *n*, kiedy to średnia jest obliczana na podstawie *n* ostatnich wierszy danych.

MSUM

Oblicza sumę ruchomą (ang. moving sum) dla ostatnich *n* wierszy danych, włącznie z wierszem bieżącym.

Suma dla pierwszego wiersza jest równa wartości wyrażenia liczbowego dla pierwszego wiersza. Suma dla drugiego wiersza jest obliczana jako suma pierwszych dwóch wierszy danych. Suma dla trzeciego wiersza jest obliczana jako suma trzech pierwszych wierszy danych i tak dalej, aż zostanie osiągnięty wiersz *n*, kiedy to suma jest obliczana na podstawie *n* ostatnich wierszy danych.

Składnia:

MSUM (wyrażenie_n, n)

Gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

n Dowolna dodatnia liczba całkowita. Reprezentuje sumę *n* ostatnich wierszy danych.

Przykład:

W poniższym przykładzie pokazano raport, w którym została użyta funkcja MSUM.

MIESIĄC	PRZYCHÓD	MSUM_3
STYCZEŃ	100,00	100,00
LUTY	200,00	300,00

MARZEC	100,00	400,00
KWIECIEŃ	100,00	400,00
MAJ	300,00	500,00
CZERWIEC	400,00	800,00
LIPIEC	500,00	1200,00
SIERPIEŃ	500,00	1400,00
WRZESIEŃ	500,00	1500,00
PAŹDZIERNIK	300,00	1300,00
LISTOPAD	200,00	1000,00
GRUDZIEŃ	100,00	600,00

RSUM

Oblicza sumę kumulacyjną (ang. running sum) opartą na rekordach napotkanych do danego momentu. Suma dla pierwszego wiersza jest równa wartości wyrażenia liczbowego dla pierwszego wiersza. Suma dla drugiego wiersza jest obliczana jako suma pierwszych dwóch wierszy danych. Suma dla trzeciego wiersza jest obliczana jako suma trzech pierwszych wierszy danych i tak dalej.

Składnia:

RSUM (wyrażenie_n)

Gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

Przykład:

W poniższym przykładzie pokazano raport, w którym została użyta funkcja RSUM.

MIESIĄC	PRZYCHÓD	RSUM
STYCZEŃ	100,00	100,00
LUTY	200,00	300,00
MARZEC	100,00	400,00
KWIECIEŃ	100,00	500,00
MAJ	300,00	800,00
CZERWIEC	400,00	1200,00
LIPIEC	500,00	1700,00

SIERPIEŃ	500,00	2200,00
WRZESIEŃ	500,00	2700,00
PAŹDZIERNIK	300,00	3000,00
LISTOPAD	200,00	3200,00
GRUDZIEŃ	100,00	3300,00

RCOUNT

W przypadku tej funkcji następuje przyjęcie zbioru rekordów jako wartości wejściowej i ustalenie liczby napotkanych dotychczas rekordów. Wartość ta jest zerowana w przypadku każdej grupy w zapytaniu. Jeśli w przypadku którejś z kolumn zdefiniowany jest porządek sortowania, funkcja ta nie jest zwiększana w przypadku sąsiadujących ze sobą identycznych wartości sortowanej kolumny. Aby można było uniknąć tego problemu, porządek sortowania nie powinien być zdefiniowany w przypadku żadnej z kolumn włączonych do raportów bądź powinien być zdefiniowany w przypadku wszystkich tych kolumn.

Składnia:

RCOUNT (wyr)

Gdzie:

wyr Wyrażenie o dowolnym typie danych.

Przykład:

W poniższym przykładzie pokazano raport, w którym została użyta funkcja RCOUNT.

MIESIĄC	ZYSK	RCOUNT
MAJ	300,00	2
CZERWIEC	400,00	3
LIPIEC	500,00	4
SIERPIEŃ	500,00	5
WRZESIEŃ	500,00	6
PAŹDZIERNIK	300,00	7

RMAX

Przyjmuje jako wejście zbiór rekordów i pokazuje maksymalną wartość na podstawie rekordów napotkanych do danego momentu. Podany typ danych musi być typem umożliwiającym porządkowanie.

Składnia:

RMAX (wyrażenie)

Gdzie:

wyrażenie Wyrażenie o dowolnym typie danych. Typem danych musi być typ, z którym jest powiązany porządek sortowania.

Przykład:

W poniższym przykładzie pokazano raport, w którym została użyta funkcja RMAX.

MIESIĄC	ZYSK	RMAX
STYCZEŃ	100,00	100,00
LUTY	200,00	200,00
MARZEC	100,00	200,00
KWIECIEŃ	100,00	200,00
MAJ	300,00	300,00
CZERWIEC	400,00	400,00
LIPIEC	500,00	500,00
SIERPIEŃ	500,00	500,00
WRZESIEŃ	500,00	500,00
PAŹDZIERNIK	300,00	500,00
LISTOPAD	200,00	500,00
GRUDZIEŃ	100,00	500,00

RMIN

Przyjmuje jako wejście zbiór rekordów i pokazuje minimalną wartość na podstawie rekordów napotkanych do danego momentu. Podany typ danych musi być typem umożliwiającym porządkowanie.

Składnia:

RMIN (wyrażenie)

Gdzie:

wyrażenie Wyrażenie o dowolnym typie danych. Typem danych musi być typ, z którym jest powiązany porządek sortowania.

Przykład:

W poniższym przykładzie pokazano raport, w którym została użyta funkcja RMIN.

MIESIĄC	ZYSK	RMIN
STYCZEŃ	400,00	400,00
LUTY	200,00	200,00
MARZEC	100,00	100,00
KWIECIEŃ	100,00	100,00
MAJ	300,00	100,00
CZERWIEC	400,00	100,00
LIPIEC	500,00	100,00
SIERPIEŃ	500,00	100,00
WRZESIEŃ	500,00	100,00
PAŹDZIERNIK	300,00	100,00
LISTOPAD	200,00	100,00
GRUDZIEŃ	100,00	100,00

Funkcje napisowe

Funkcje napisowe umożliwiają manipulowanie znakami oraz wykonywanie operacji na wartościach napisowych.

ASCII

Przekształca jednoznakowy napis w odpowiadający mu kod ASCII, między 0 a 255.

Składnia:

`ASCII (wyrażenie_znakowe)`

gdzie:

wyrażenie_znakowe Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest znak ASCII.

Jeśli wynikiem wyrażenia znakowego będzie więcej niż jeden znak, to zostanie zwrócony kod ASCII odpowiadający pierwszemu znakowi.

BIT_LENGTH

Zwraca długość podanego napisu wyrażoną w bitach. Każdy znak Unicode składa się z dwóch bajtów, czyli z 16 bitów.

Składnia:

`BIT_LENGTH (wyrażenie_znakowe)`

gdzie:

wyrażenie_znakowe Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.

CHAR

Przekształca wartość liczbową z przedziału od 0 do 255 w znak odpowiadający kodowi ASCII wyrażonemu tą liczbą.

Składnia:

`CHAR (wyrażenie_n)`

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa z przedziału od 0 do 255.

CHAR_LENGTH

Zwraca długość podanego napisu wyrażoną liczbą znaków. W długości napisu nie są uwzględniane początkowe ani końcowe znaki puste.

Składnia:

`CHAR_LENGTH (wyrażenie_znakowe)`

gdzie:

wyrażenie_znakowe Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa z przedziału od 0 do 255.

CONCAT

Istnieją dwie wersje tej funkcji. Pierwsza łączy dwa napisy. Druga służy do połączenia więcej niż dwóch napisów.

Składnia formy 1:

`CONCAT (wyrażenie_znakowe_1, wyrażenie_znakowe_2)`

gdzie:

wyrażenie_znakowe Wyrażenia znakowe, których wynikiem są napisy.

Składnia formy 2:

`wyrażenie_napisowe_1 || wyrażenie_napisowe_2 || ... wyrażenie_napisowe_xx`

gdzie:

wyrażenie_napisow Wyrażenia rozdzielone operatorem konkatencji `||` (dwie pionowe kreski),
e których wynikiem są napisy. Pierwszy napis jest łączony z drugim, dając napis przejściowy, który następnie jest łączony z kolejnym napisem itd.

Przykład:

`Account."Account Name" || '-' || Account."Account Location"`

Wynik przyjmuje postać podobną do następującej:

`Action Rentals - Headquarters`

INSERT

Wstawia podany napis w określone miejsce w drugim napisie, zastępując w napisie docelowym określoną liczbę znaków.

Składnia:

`INSERT (wyrażenie_znakowe_1, n, m, wyrażenie_znakowe_2)`

gdzie:

wyrażenie_znakowe_1 Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Jest to napis, do którego następuje wstawienie.

wyrażenie_znakowe_2 Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Jest to napis wstawiany.

n Dowolna dodatnia liczba całkowita reprezentująca liczbę znaków od początku pierwszego napisu, określająca miejsce, w którym ma zostać wstawiony drugi napis.

m Dowolna dodatnia liczba całkowita reprezentująca liczbę znaków pierwszego napisu, które mają zostać zastąpione przez cały drugi napis.

LEFT

Zwraca określoną liczbę początkowych znaków napisu (z lewej strony).

Składnia:

LEFT (wyrażenie_znakowe, n)

gdzie:

wyrażenie_znakowe Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.

n Dowolna dodatnia liczba całkowita określająca, ile ma zostać zwróconych początkowych znaków napisu (z lewej strony).

LENGTH

Zwraca długość podanego napisu wyrażoną liczbą znaków. Pomijane są wszystkie końcowe znaki puste.

Składnia:

LENGTH (wyrażenie_znakowe)

gdzie:

wyrażenie_znakowe Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.

LOCATE

Zwracana jest liczbowa pozycja ciągu w obrębie innego ciągu. Jeśli szukany ciąg nie zostanie znaleziony w przeszukiwanym ciągu, zwrócona zostanie przez funkcję LOCATE wartość 0 (zero). Aby określić początkową pozycję, od której ma zostać rozpoczęte przeszukiwanie, należy użyć funkcji LOCATEN.

Składnia:

LOCATE (wyrażenie_znakowe_1, wyrażenie_znakowe_2)

gdzie:

wyrażenie_znakowe_1 Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Określa napis szukany.

wyrażenie_znakowe_2 Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Określa napis przeszukiwany.

LOCATEN

Zwraca liczbową pozycję napisu w obrębie innego napisu. Jest to działanie identyczne z działaniem funkcji LOCATE z tą jednak różnicą, że wyszukiwanie zaczyna się do pozycji określonej przez argument całkowitoliczbowy. Jeśli szukany napis nie zostanie znaleziony w przeszukiwanym napisie, funkcja LOCATEN zwróci wartość 0 (zero). Zwracana liczbowa pozycja jest ustalana z założeniem, że pierwszy znak w napisie zajmuje pozycję 1 bez względu na wartość argumentu całkowitoliczbowego.

Składnia:

LOCATEN (wyrażenie_znakowe_1, wyrażenie_znakowe_2, n)

gdzie:

<i>wyrażenie_znakowe_1</i>	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Określa napis szukany.
<i>wyrażenie_znakowe_2</i>	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Określa napis przeszukiwany.
<i>n</i>	Dowolna dodatnia (niezerowa) liczba całkowita reprezentująca początkową pozycję, od której napis ma być szukany.

LOWER

Przekształca litery napisu na wielkie.

Składnia:

LOWER(wyrażenie_znakowe)

gdzie:

<i>wyrażenie_znakowe</i>	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.
--------------------------	---

OCTET_LENGTH

Zwraca długość podanego napisu wyrażoną liczbą oktetów (8 bitów), czyli liczbę bajtów.

Składnia:

OCTET_LENGTH (wyrażenie_znakowe)

gdzie:

<i>wyrażenie_znakowe</i>	Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.
--------------------------	---

POSITION

Zwraca liczbową pozycję napisu w obrębie innego napisu. Jeśli szukany napis nie zostanie znaleziony, to zostanie zwrócona wartość 0 (zero).

Składnia:

`POSITION (wyrażenie_znakowe_1 IN wyrażenie_znakowe_2)`

gdzie:

wyrażenie_znakowe_1 Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Określa napis szukany.

wyrażenie_znakowe_2 Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Określa napis przeszukiwany.

REPEAT

Powtarza podane wyrażenie n razy, gdzie n jest dodatnią liczbą całkowitą.

Składnia:

`REPEAT (wyrażenie_znakowe, n)`

REPLACE

Zastępuje określone znaki napisu innymi podanymi znakami.

Składnia:

`REPLACE (wyrażenie_znakowe, wyrażenie_zmieniane, wyrażenie_zastępujące)`

gdzie:

wyrażenie_znakowe Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Określa napis, którego znaki będą zastępowane.

wyrażenie_zmieniane Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Określa znaki z pierwszego napisu, które mają zostać zastąpione.

wyrażenie_zastępujące Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis. Określa znaki, którymi mają zostać zastąpione znaki w pierwszym napisie.

RIGHT

Zwraca określoną liczbę końcowych znaków napisów (z prawej strony).

Składnia:

```
RIGHT (wyrażenie_znakowe, n)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.

n Dowolna dodatnia liczba całkowita określająca, ile ma zostać zwróconych końcowych znaków napisu (z prawej strony).

SPACE

Wstawia spacje.

Składnia:

```
SPACE (liczba_całkowita)
```

gdzie:

liczba_całkowita Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.

SUBSTRING

Tworzy nowy napis, zaczynając od określonej pozycji początkowej w napisie pierwotnym.

Składnia:

```
SUBSTRING (wyrażenie_znakowe FROM pozycja_początkowa)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.

pozycja_początkowa Dodatnia liczba całkowita określająca początkową pozycję w pierwszym napisie.

Przykład:

```
SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)
```

Wynik:

```
CDEF
```

TRIM

Usuwa z napisu podane początkowe i/lub końcowe znaki.

Składnia:

```
TRIM (typ 'znak' FROM wyrażenie_znakowe)
```

gdzie:

<i>typ</i>	LEADING	Usuwa z napisu podane początkowe znaki.
	TRAILING	Usuwa z napisu podane końcowe znaki.
	BOTH	Usuwa z napisu podane początkowe i końcowe znaki.
<i>znak</i>		Dowolny znak. Jeśli zostanie on pominięty wraz z apostrofami, zostanie domyślnie użyta spacja.
<i>wyrażenie_znakowe</i>		Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.

UWAGA: Składnia TRIM (wyrażenie_znakowe) jest także poprawna. Zostają wówczas usuwane wszystkie początkowe i końcowe spacje.

UPPER

Przekształca litery napisu na wielkie.

Składnia:

```
UPPER(wyrażenie_znakowe)
```

gdzie:

wyrażenie_znakowe Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest napis.

Funkcje matematyczne

Funkcje matematyczne służą do wykonywania operacji matematycznych.

Abs

Oblicza wartość bezwzględną wyrażenia liczbowego.

Składnia:

```
ABS (wyrażenie_n)
```

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

Acos

Oblicza arcus cosinus wyrażenia liczbowego.

Składnia:

ACOS (*wyrażenie_n*)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

Asin

Oblicza arcus sinus wyrażenia liczbowego.

Składnia:

ASIN (*wyrażenie_n*)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

Atan

Oblicza arcus tangens wyrażenia liczbowego.

Składnia:

ATAN (*wyrażenie_n*)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

Atan2

Oblicza arcus tangens z y/x , gdzie y jest pierwszym wyrażeniem liczbowym, a x jest drugim wyrażeniem liczbowym.

Składnia:

ATAN2 (wyrażenie_n_1, wyrażenie_n_2)

gdzie:

wyrażenie_n (1 i 2) Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

Ceiling

Zaokrągla niecałkowitoliczbowe wyrażenie do następnej największej liczby całkowitej. Jeśli wynikiem wyrażenia liczbowego jest liczba całkowita, to funkcja Ceiling zwraca tę liczbę całkowitą.

Składnia:

CEILING (wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

Cos

Oblicza cosinus wyrażenia liczbowego.

Składnia:

COS (wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

Cot

Oblicza cotangens wyrażenia liczbowego.

Składnia:

COT (wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

Degrees

Przekształca wartość wyrażenia z radianów na stopnie.

Składnia:

DEGREES (wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

Exp

Podnosi wartość *e* do podanej potęgi

Składnia:

EXP (wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

Floor

Zaokrągla niecałkowitoliczbowe wyrażenie do następnej najmniejszej liczby całkowitej. Jeśli wynikiem wyrażenia liczbowego jest liczba całkowita, to funkcja FLOOR zwraca tę liczbę całkowitą.

Składnia:

FLOOR (wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

Log

Oblicza logarytm naturalny z wartości wyrażenia.

Składnia:

LOG (wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość

liczbowa.

Log10

Oblicza logarytm dziesiętny z wartości wyrażenia.

Składnia:

LOG10 (wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Mod

Dzieli pierwsze wyrażenie liczbowe przez drugie wyrażenie liczbowe i zwraca resztę z ilorazu.

Składnia:

MOD (wyrażenie_n_2, wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n (1 i 2) Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbowa.

Pi

Zwraca stałą pi (obwód okręgu podzielony przez jego średnicę).

Składnia:

PI()

Power

Podnosi pierwsze wyrażenie liczbowe do potęgi określonej przez drugie wyrażenie liczbowe.

Składnia:

POWER(wyrażenie_n_2, wyrażenie_n)

gdzie:

wyrażenie_n (1 i 2) Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

Radians

Przekształca wartość wyrażenia ze stopni na radiany.

Składnia:

`RADIANS (wyrażenie_n)`

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

Rand

Zwraca liczbę pseudolosową z przedziału od 0 do 1.

Składnia:

`RAND()`

RandFromSeed

Zwraca liczbę pseudolosową na podstawie podanej wartości inicjalizującej. Dla danej wartości inicjalizującej jest generowany ten sam zbiór liczb losowych.

Składnia:

`RAND (wyrażenie_n)`

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

Round

Zaokrągla wartość wyrażenia liczbowego do n cyfr precyzji.

Składnia:

`ROUND (wyrażenie_n, n)`

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

n Dowolna dodatnia liczba całkowita reprezentująca liczbę cyfr precyzji (tj. liczbę miejsc po separatorze dziesiętnym), do której ma nastąpić zaokrąglenie.

Przykład:

`ROUND (12.358,2)`

Zwraca:

12.36

Sign

Zwraca wartość 1, jeśli wynikiem wyrażenia liczbowego będącego argumentem jest liczba dodatnia; wartość -1, jeśli wynikiem jest liczba ujemna; wartość 0, jeśli wynikiem jest zero.

Składnia:

`SIGN (wyrażenie_n)`

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

Sin

Oblicza sinus wyrażenia liczbowego.

Składnia:

`SIN (wyrażenie_n)`

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

Sqrt

Oblicza pierwiastek kwadratowy z wyrażenia będącego argumentem. Wartością wyrażenia liczbowego musi być liczba nieujemna.

Składnia:

`SQRT (wyrażenie_n)`

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest nieujemna wartość liczbową.

Tan

Oblicza tangens wyrażenia liczbowego.

Składnia:

TAN (*wyrażenie_n*)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

Truncate

Przycina liczbę dziesiętną, zwracając określoną liczbę miejsc dziesiętnych.

Składnia:

TRUNCATE (*wyrażenie_n*, *n*)

gdzie:

wyrażenie_n Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest wartość liczbową.

n Dowolna dodatnia liczba całkowita reprezentująca liczbę zwracanych miejsc dziesiętnych.

Przykład:

TRUNCATE (12.358,2)

Zwraca:

12.35

Funkcje kalendarzowe data/godzina

Funkcje kalendarzowe data/godzina wykonują operacje na danych typu data, godzina oraz data i godzina. (Typ "data i godzina" jest też nazywany "znacznikiem czasu"; stanowi kombinację daty i godziny.)

Wszystkie funkcje związane z datą są zgodne z normą ISO 8601. Dotyczy to szczególnie funkcji typu Week_Of_Year i Week_Of_Quarter, gdzie pierwszym tygodniem roku jest pierwszy pełny tydzień obejmujący czwartek. Szczegółowe informacje o sposobie obliczania funkcji dat zawiera norma ISO 8601.

Current_Date

Zwraca bieżącą datę. Data jest ustalana przez system, w którym działa Oracle CRM On Demand Answers. Wartość nie zawiera składnika godzin.

Składnia:

```
CURRENT_DATE
```

Current_Time

Zwraca bieżącą godzinę. Godzina jest ustalana przez system, w którym działa Oracle CRM On Demand Answers. Wartość nie zawiera składnika daty.

Uwaga: Za pomocą tej funkcji jest pobierana godzina bieżąca w momencie uruchomienia raportu. Korzystanie z tej funkcji w analitycznym obszarze zainteresowań uniemożliwia zapisywanie raportu w pamięci podręcznej, co powoduje zmniejszenie wydajności.

Składnia:

```
CURRENT_TIME (n)
```

gdzie:

- n* Dowolna liczba całkowita reprezentująca liczbę miejsc dziesiętnych wyświetlanych dla sekund ułamkowych. Argument ten jest opcjonalny; jeśli nie zostanie podany, funkcja będzie stosowała precyzję domyślną.

Current_TimeStamp

Zwraca bieżącą datę i godzinę (znacznik czasu). Data i godzina są ustalane przez system, w którym działa Oracle CRM On Demand Answers.

Uwaga: Za pomocą tej funkcji jest pobierana godzina bieżąca w momencie uruchomienia raportu. Korzystanie z tej funkcji w analitycznym obszarze zainteresowań uniemożliwia zapisywanie raportu w pamięci podręcznej, co powoduje zmniejszenie wydajności.

Składnia:

```
CURRENT_TIMESTAMP (n)
```

gdzie:

- n* Dowolna liczba całkowita reprezentująca liczbę miejsc dziesiętnych wyświetlanych dla sekund ułamkowych. Argument ten jest opcjonalny; jeśli nie zostanie podany, funkcja będzie stosowała precyzję domyślną.

Day_Of_Quarter

Zwraca liczbę (od 1 do 92) odpowiadającą dniowi kwartału, w którym przypada podana data.

Składnia:

`DAY_OF_QUARTER (wyrażenie_daty)`

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

DayName

Zwraca nazwę (po angielsku) dnia tygodnia podanej daty.

Składnia:

`DAYNAME (wyrażenie_daty)`

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

DayOfMonth

Zwraca liczbę odpowiadającą dniowi miesiąca podanej daty.

Składnia:

`DAYOFMONTH (wyrażenie_daty)`

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

DayOfWeek

Zwraca liczbę (od 1 do 7) odpowiadającą dniowi tygodnia podanej daty. Liczba 1 odpowiada niedzieli, a liczba 7 — sobocie.

Składnia:

`DAYOFWEEK (wyrażenie_daty)`

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

DayOfYear

Zwraca liczbę (od 1 do 366) odpowiadającą dniowi roku podanej daty.

Składnia:

DAYOFYEAR (wyrażenie_daty)

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

Hour

Zwraca liczbę (od 0 do 23) odpowiadającą godzinie podanego czasu. Na przykład 0 odpowiada północy, a 23 — godzinie 11 w nocy.

Składnia:

hour (wyrażenie_godziny)

gdzie:

wyrażenie_godziny Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest godzina.
y

Minute

Zwraca liczbę (od 0 do 59) odpowiadającą minucie podanej godziny.

Składnia:

minute (wyrażenie_godziny)

gdzie:

wyrażenie_godziny Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest godzina.
y

Month

Zwraca liczbę (od 1 do 12) odpowiadającą miesiącowi podanej daty.

Składnia:

month (wyrażenie_daty)

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

Month_Of_Quarter

Zwraca liczbę (od 1 do 3) odpowiadającą miesiącowi kwartału podanej daty.

Składnia:

```
MONTH_OF_QUARTER (wyrażenie_daty)
```

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

MonthName

Zwraca nazwę (po angielsku) miesiąca podanej daty.

Składnia:

```
MONTHNAME (wyrażenie_daty)
```

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

Now

Zwraca bieżącą datę i godzinę (znacznik czasu). Funkcja NOW jest odpowiednikiem funkcji CURRENT_TIMESTAMP.

Uwaga: Za pomocą tej funkcji jest pobierana godzina bieżąca w momencie uruchomienia raportu. Korzystanie z tej funkcji w analitycznym obszarze zainteresowań uniemożliwia zapisywanie raportu w pamięci podręcznej, co powoduje zmniejszenie wydajności.

Składnia:

```
NOW ()
```

Quarter_Of_Year

Zwraca liczbę (od 1 do 4) odpowiadającą kwartałowi roku podanej daty.

Składnia:

```
QUARTER_OF_YEAR (wyrażenie_daty)
```

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

Second

Zwraca liczbę (od 0 do 59) odpowiadającą sekundzie podanej godziny.

Składnia:

SECOND (wyrażenie_godziny)

gdzie:

wyrażenie_godziny Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest godzina.
y

TimestampAdd

Funkcja TimestampAdd dodaje określoną liczbę przedziałów czasu do podanej daty i godziny (znacznika czasu). Zwracana jest jedna data i godzina.

Składnia:

TimestampAdd (przedział_czasu, wyrażenie_całkowitoliczbowe, wyrażenie_znacznika_czasu)

gdzie:

<i>przedział_czasu</i>	Określony przedział czasu. Dozwolone wartości to: SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
<i>wyrażenie_całkowitoliczbowe</i>	Dowolne wyrażenie dające w wyniku liczbę całkowitą. Określa liczbę dodawanych przedziałów czasu.
<i>wyrażenie_znacznika_czasu</i>	Znacznik czasu (data i godzina) używany w obliczeniu.

Jeśli do funkcji zostanie przekazany argument *wyrażenie_całkowitoliczbowe* o wartości Null lub argument *wyrażenie_znacznika_czasu* o wartości Null, to funkcja zwróci wartość Null.

W najprostszej sytuacji funkcja ta dodaje podaną wartość całkowitoliczbową do odpowiedniego składnika znacznika czasu, opierając się przy tym na podanym przedziale czasu. Dodanie tygodnia powoduje dodanie siedmiu dni, a dodanie kwartału — trzech miesięcy. Ujemna wartość całkowitoliczbową oznacza odejmowanie (cofanie się w czasie).

Przekroczenie zakresu danego składnika (np. 60 sekund, 24 godzin, 12 miesięcy itd.) wymaga dodania odpowiedniej wartości do następnego składnika. Na przykład w przypadku dodawania przedziałów czasu do składnika "dzień" znacznika czasu funkcja bierze pod uwagę przekroczenie zakresu i uwzględnia liczbę dni w danym miesiącu (dotyczy to także lat przestępnych, gdy luty ma 29 dni).

W przypadku dodawania przedziałów czasu do składnika "miesiąc" znacznika czasu funkcja sprawdza, czy uzyskany znacznik czasu (data i godzina) ma odpowiednią liczbę dni dla składnika "dzień". Na przykład dodanie 1 miesiąca do daty 2000-05-31 nie da w wyniku daty 2000-06-31, ponieważ czerwiec nie ma 31 dni. Funkcja zredukuje składnik "dzień" do ostatniego dnia miesiąca, w tym przykładzie do dnia 2000-06-30.

Podobny problem pojawia się, gdy przedział czasu jest dodawany do składnika "rok" znacznika czasu, w którym składnikiem "miesiąc" jest luty, a składnikiem "dzień" jest 29 (tj. ostatni dzień lutego w roku przestępnym). Jeśli wynikowy znacznik czasu nie przypada w roku przestępnym, to funkcja zredukuje składnik "dzień" do wartości 28.

Poniżej zamieszczono przykłady użycia funkcji `TimestampAdd`:

W poniższym przykładzie zapytanie dotyczy znacznika czasu uzyskanego w wyniku dodania 3 dni do 2000-02-27 14:30:00. Ponieważ rok 2000 jest rokiem przestępnym, zapytanie zwraca znacznik czasu 2000-03-01 14:30:00.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP'2000-02-27 14:30:00')
```

W poniższym przykładzie zapytanie dotyczy znacznika czasu uzyskanego w wyniku dodania 7 miesięcy do 1999-07-31 0:0:0. Zapytanie zwraca znacznik czasu 2000-02-29 00:00:00. Proszę zwrócić uwagę na zmniejszenie wartości składnika "dzień" do 29, wynikające z tego, że luty jest miesiącem krótszym.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP'1999-07-31 00:00:00')
```

W poniższym przykładzie zapytanie dotyczy znacznika czasu uzyskanego w wyniku dodania 25 minut do 2000-07-31 23:35:00. Zapytanie zwraca znacznik czasu 2000-08-01 00:00:00. Proszę zwrócić uwagę na przekazanie wartości nadmiarowej do składnika "miesiąc".

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP'2000-07-31 23:35:00')
```

TimeStampDiff

Funkcja `TimeStampDiff` zwraca liczbę przedziałów czasu między dwoma znacznikami czasu.

Składnia:

```
TimeStampDiff (przedział_czasu, wyrażenie_znacznika_czasu_1, wyrażenie_znacznika_czasu_2)
```

gdzie:

<i>przedział_czasu</i>	Określony przedział czasu. Dozwolone wartości to: SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
<i>timestamp_expression1</i>	Znacznik czasu odejmowany od drugiego znacznika czasu.
<i>timestamp_expression2</i>	Drugi znacznik czasu, od którego jest odejmowany pierwszy znacznik czasu (wyrażenie_znacznika_czasu_1) w celu ustalenia różnicy.

Jeśli do funkcji zostanie przekazany argument wyrażenie_znacznika_czasu o wartości Null, to funkcja zwróci wartość Null.

Funkcja ta najpierw ustala składnik znacznika czasu odpowiadający podanemu parametrowi przedział_czasu. Na przykład SQL_TSI_DAY odpowiada składnikowi "dzień", a SQL_TSI_MONTH — składnikowi "miesiąc".

Następnie — w celu obliczenia łącznej liczby przedziałów czasu — funkcja zajmuje się składnikami wyższego rzędu z obu znaczników czasu. Na przykład, jeśli podany przedział czasu odpowiada składnikowi "miesiąc", to funkcja oblicza łączną liczbę miesięcy dla każdego ze znaczników czasu, dodając składnik "miesiąc" i pomnożony przez dwanaście składnik "rok".

Na koniec funkcja odejmuje od łącznej liczby przedziałów czasu drugiego znacznika łączną liczbę przedziałów czasu pierwszego znacznika.

Funkcja TimestampDiff zaokrągla wynik do kolejnej liczby całkowitej, gdy ułamkowe przedziały czasu przekraczają granicę przedziału czasu. Na przykład różnica w latach między 1999-12-31 a 2000-01-01 wynosi jeden rok, ponieważ ułamkowy rok odpowiada przejściu z jednego roku do następnego (tj. z 2000 do 1999). Natomiast różnica między 1999-01-01 i 1999-12-31 wynosi zero lat, ponieważ ułamkowy interwał wypada całkowicie w ramach tego samego roku (tj. 1999).

Obliczając różnicę w tygodniach, funkcja oblicza różnicę w dniach i przed zaokrągleniem dzieli uzyskany wynik przez siedem.

Obliczając różnicę w kwartałach, funkcja oblicza różnicę w miesiącach i przed zaokrągleniem dzieli uzyskany wynik przez trzy.

Przykład użycia funkcji TimestampDiff i uzyskany wynik

W poniższym przykładzie zapytanie dotyczy różnicy w dniach między znacznikami czasu 1998-07-31 23:35:00 i 2000-04-01 14:24:00. Zwraca wartość 610. Proszę zwrócić uwagę, że przestępny rok 2000 daje jeden dodatkowy dzień.

```
TimestampDIFF(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP'1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP'2000-04-01  
14:24:00')
```

Week_Of_Quarter

Zwraca liczbę (od 1 do 13) odpowiadającą tygodniowi kwartału podanej daty.

Składnia:

```
WEEK_OF_QUARTER (wyrażenie_daty)
```

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

Week_Of_Year

Zwraca liczbę (od 1 do 53) odpowiadającą tygodniowi roku podanej daty.

Składnia:

```
WEEK_OF_YEAR (wyrażenie_daty)
```

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

Rok

Zwraca rok podanej daty.

Składnia:

```
YEAR (wyrażenie_daty)
```

gdzie:

wyrażenie_daty Dowolne wyrażenie, którego wynikiem jest data.

Przykład:

```
YEAR (CURRENT_DATE)
```

Funkcje konwertujące

Funkcje konwertujące przekształcają wartość z jednej postaci na inną.

Cast

Zmienia typ danych wartości (w tym wartości NULL) na inny typ danych. Zmiana taka jest wymagana przed użyciem wartości określonego typu danych w funkcji lub operacji oczekującej innego typu danych.

Składnia:

```
CAST (wyrażenie|NULL AS typ_danych)
```

Obsługiwane typy danych, na które można zmienić typ danych wartości, to:

```
CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME, TIMESTAMP,  
BIT, BIT VARYING
```

W zależności od źródłowego typu danych niektóre typy docelowe nie są obsługiwane. Na przykład, jeśli źródłowym typem danych jest napisowy typ BIT, to docelowym typem danych musi być typ napisowy CHARACTER lub inna wartość typu BIT.

Przykład:

W następującym przykładzie najpierw "Przychód z podmiotu" (Account Revenue) jest zmieniany na INTEGER w celu usunięcia miejsc dziesiętnych, a następnie na CHARACTER, aby można było przeprowadzić konkatenację z literałem znakowym (tekst ' K').

```
CAST ( CAST ( Account."Account Revenue"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) || ' K'
```

IfNull

Testuje, czy wartością wyrażenia będzie Null, a jeśli tak, to przypisuje określoną wartość do wyrażenia.

Składnia:

```
IFNULL (wyrażenie, wartość)
```

ValueOf()

Funkcji VALUEOF można używać w konstruktorze wyrażen lub w filtrach w celu odwołania się do wartości zmiennej sesyjnej, zdefiniowanej w Oracle CRM On Demand Answers. Więcej informacji można znaleźć pod hasłem [Zmienne sesyjne](#) (zob. "[Zmienne sesji](#)" na stronie 1136).

Zmienne sesyjne powinny być używane jako argumenty funkcji VALUEOF. Do zmiennych sesyjnych trzeba się odwoływać poprzez ich nazwy.

Przykład:

Użycie wartości zmiennej sesyjnej NQ_SESSION.CURRENT_YEAR:

```
CASE WHEN "Year" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Future' WHEN ... ELSE...END
```

Do zmiennej sesyjnej trzeba się odwoływać za pomocą jej w pełni kwalifikowanej nazwy.

Funkcje systemowe

Funkcje systemowe zwracają wartości powiązane z sesją.

User

Zwraca ID bieżącego użytkownika Oracle CRM On Demand. Identyfikator ten jest unikatowy dla każdego z użytkowników.

Składnia:

USER ()

Operatory

Operatory służą do łączenia elementów wyrażenia w celu utworzenia określonych porównań.

Operator	Funkcja w wyrażeniu
+	Znak dodawania.
-	Znak odejmowania.
*	Znak mnożenia.
/	Znak dzielenia.
	Znaki konkatencji napisów.
(Nawias otwierający do grupowania operacji.
)	Nawias zamykający do grupowania operacji.
>	Znak większości, sygnalizujący wartości większe niż wartość odniesienia.
<	Znak mniejszości, sygnalizujący wartości mniejsze niż wartość odniesienia.
=	Znak równości, sygnalizujący tę samą wartość.
<=	Znak "mniejsze niż lub równe" (nie większe niż), sygnalizujący wartości mniejsze niż wartość odniesienia lub jej równe.
>=	Znak "większe niż lub równe" (nie mniejsze niż), sygnalizujący wartości większe niż wartość odniesienia lub jej równe.
<>	Znak "nie równe", sygnalizujący wartości mniejsze lub większe, ale nie jednakowe.
AND	Łącznik AND, sygnalizujący przecięcie (iloczyn logiczny) z jednym lub większą liczbą warunków, używany do utworzenia warunku złożonego.
OR	Łącznik OR sygnalizujący unię (sumę logiczną) z jednym lub większą liczbą warunków, używany do utworzenia warunku złożonego.
NOT	Łącznik NOT, sygnalizujący, że warunek ma nie być spełniony.
,	Przecinek, używany do rozdzielania elementów listy.

Instrukcje Case

Instrukcje Case są blokami konstrukcyjnymi wyrażeń warunkowych dających różne wyniki dla różnych wartości kolumn.

Case (Switch)

Ta forma instrukcji Case jest także określana jako forma CASE (Lookup). Najpierw jest sprawdzana wartość wyrażenia1, a następnie — wyrażeń WHEN. Jeśli wyrażenie1 jest zgodne z którymkolwiek z wyrażeń WHEN, to jest przypisywana wartość z odpowiadającego mu wyrażenia THEN.

Jeśli wyrażenie1 jest zgodne z więcej niż jednym z wyrażeń WHEN, to jest przypisywane wyrażenie THEN występujące z pierwszym zgodnym wyrażeniem.

Jeśli żadne z wyrażeń WHEN nie jest zgodne, to jest przypisywana wartość określona w wyrażeniu ELSE. Jeśli nie podano wyrażenia ELSE, to jest przypisywana wartość NULL.

Proszę także się zapoznać z instrukcją Case (If).

Składnia:

```
CASE wyrażenie1
    WHEN wyrażenie THEN wyrażenie
    {WHEN wyrażenie... THEN wyrażenie...}
    ELSE wyrażenie
END
```

Gdzie:

CASE

Początek instrukcji CASE. Po słowie kluczowym CASE musi występować wyrażenie i jedna lub więcej instrukcji WHEN ... THEN, opcjonalna instrukcja ELSE oraz słowo kluczowe END.

WHEN

Określa warunek, który powinien zostać spełniony.

THEN

Określa wartość, którą należy przypisać, gdy będzie spełniony odpowiadający mu warunek WHEN.

ELSE

Określa wartość, którą należy przypisać, jeśli nie będzie spełniony żaden z warunków WHEN. Jeśli wyrażenie ELSE nie zostanie podane, to będzie domyślnie przyjęta instrukcja ELSE NULL.

END

Kończy instrukcję CASE.

Przykład

```

CASE Score-par
    WHEN -5 THEN 'Birdie on Par 6'
    WHEN -4 THEN 'Must be Tiger'
    WHEN -3 THEN 'Three under par'
    WHEN -2 THEN 'Two under par'
    WHEN -1 THEN 'Birdie'
    WHEN 0 THEN 'Par'
    WHEN 1 THEN 'Bogey'
    WHEN 2 THEN 'Double Bogey'
    ELSE 'Triple Bogey or worse'
END

```

W powyższym przykładzie instrukcje WHEN muszą obrazować ścisłą równość; warunek WHEN w postaci

```
WHEN < 0 THEN 'Under Par'
```

jest niedozwolony, ponieważ nie można tu stosować operatorów porównania.

Case (If)

Ta forma instrukcji Case oblicza każdy warunek WHEN i, jeśli dany warunek jest spełniony, przypisuje wartość z odpowiadającego mu wyrażenia THEN.

Jeśli nie jest spełniony żaden z warunków WHEN, to jest przypisywana wartość domyślna określona w wyrażeniu ELSE. Jeśli nie podano wyrażenia ELSE, to jest przypisywana wartość NULL.

Proszę także się zapoznać z instrukcją Case (Switch).

Składnia:

```

CASE
    WHEN warunek1_żądania THEN wyrażenie1
    {WHEN warunek2_żądania THEN wyrażenie2}
    {WHEN warunek_żądania... THEN wyrażenie...}
    ELSE wyrażenie
END

```

Gdzie:

```
CASE
```

Początek instrukcji CASE. Po słowie kluczowym CASE musi występować jedna lub więcej instrukcji WHEN ... THEN, opcjonalna instrukcja ELSE oraz słowo kluczowe END.

WHEN

Określa warunek, który powinien zostać spełniony.

THEN

Określa wartość, którą należy przypisać, gdy będzie spełniony odpowiadający mu warunek WHEN.

ELSE

Określa wartość, którą należy przypisać, jeśli nie będzie spełniony żaden z warunków WHEN. Jeśli wyrażenie ELSE nie zostanie podane, to będzie domyślnie przyjęta instrukcja ELSE NULL.

END

Kończy instrukcję CASE.

Przykład

CASE

WHEN score-par < 0 THEN 'Under Par'

WHEN score-par = 0 THEN 'Par'

WHEN score-par = 1 THEN 'Bogie'

WHEN score-par = 2 THEN 'Double Bogey'

ELSE 'Triple Bogey or worse'

END

Forma If instrukcji CASE, w przeciwieństwie do formy Switch, zezwala na stosowanie operatorów porównania w warunkach WHEN; warunek WHEN w postaci

WHEN < 0 THEN 'Under Par'

jest dozwolony.

Zmienne sesji

W zmiennych sesji przechowywane są predefiniowane wartości dla użytkownika. Są one inicjowane po zalogowaniu się użytkownika do aplikacji Oracle CRM On Demand. Po zainicjowaniu zmienne sesji pozostają niezmienione podczas trwania sesji. Zmienne sesji to wartości prywatne użytkownika, a każda instancja zmiennej sesji może być inicjowana z różnymi wartościami dla różnych użytkowników. Można przywoływać je w następujących obszarach: "Widoki tytułów", "Widoki opisowe", "Filtry kolumn", "Formuły kolumn", "Filtry monitorujące pulpitu informacyjnego" itd.

Najczęstszym zastosowaniem zmiennych sesji jest odwoływanie się do nich w warunkach filtrów kolumn w raportach w celu dynamicznego ograniczenia wyników. Ograniczenie jest oparte na wartości zmiennej sesji, takiej jak bieżący miesiąc i rok obrotowy.

Do zmiennej sesji należy się odwołać za pomocą składni NQ_SESSION.{nazwa zmiennej}. W celu użycia zmiennej w formule kolumny należy się do niej odwołać za pomocą składni VALUEOF(NQ_SESSION.nazwa zmiennej).

CURRENT_DT	Bieżąca data i godzina.
COMPANY_LANG	Domyślny język firmy.
COMPANY_TIMEZONE	Domyślna strefa czasowa firmy.
COMPANY_TMPLT_COUNTRY	Domyślny kraj firmy.
CURRENT_MONTH	Bieżący miesiąc obrotowy sesji użytkownika. Przyjmuje wartości z zakresu od 1 do 12.
CURRENT_QTR	Bieżący kwartał obrotowy sesji użytkownika. Przyjmuje wartości z zakresu od 1 do 4.
CURRENT_YEAR	Bieżący rok obrotowy sesji użytkownika. Wartość jest liczbą czterocyfrową, na przykład 2011.
DISPLAYNAME	Imię i nazwisko bieżącego użytkownika
LAST_QTR	Poprzedni kwartał.
LAST_QTR_YEAR	Rok przypadający w poprzednim kwartale.
LAST_YEAR	Poprzedni rok.
NEXT_QTR	Następny kwartał.
NEXT_QTR_YEAR	Rok przypadający w następnym kwartale.
NEXT_YEAR	Następny rok.
QAGO	Poprzedni kwartał.
QTR_BEFORE_LAST	Dwa kwartały temu.
QTR_BEFORE_LAST_YEAR	Rok przypadający dwa kwartały temu.
REPLUSER	ID logowania użytkownika.
SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Przesunięcie (w minutach) między znacznikiem czasu serwera a domyślnym znacznikiem czasu firmy. Wartość tej zmiennej jest ustawiana podczas logowania użytkownika i nie jest aktualizowana w trakcie trwania sesji.
USER_ALIAS	Alias bieżącego użytkownika.
USER_COMPANY_CURCY	Domyślna waluta firmy.

USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Przesunięcie (w minutach) między znacznikiem czasu użytkownika a domyślnym znacznikiem czasu firmy. Wartość tej zmiennej jest ustawiana podczas logowania użytkownika i nie jest aktualizowana w trakcie trwania sesji.
USER_DEFAULT_CURCY	Domyślna waluta użytkownika.
USER_FISCAL_CALENDAR	Pierwszy miesiąc roku obrotowego użytkownika.
USER_LANG	Domyślny język użytkownika.
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	Przesunięcie (w minutach) między znacznikiem czasu użytkownika a znacznikiem czasu serwera. Wartość tej zmiennej jest ustawiana podczas logowania użytkownika i nie jest aktualizowana w trakcie trwania sesji.
USER_TIMESTAMP	Znacznik czasu użytkownika oparty na strefie czasowej zdefiniowanej w ustawieniach profilu użytkownika. Wartość tej zmiennej jest ustawiana podczas logowania użytkownika i nie jest aktualizowana w trakcie trwania sesji.
USER_TIMEZONE	Opis strefy czasowej zdefiniowanej w profilu użytkownika. Wartość tej zmiennej jest ustawiana podczas logowania użytkownika i nie jest aktualizowana w trakcie trwania sesji.
YAGO	Poprzedni rok.
YEAR_MINUS_THREE	Trzy lata temu.
YEAR_MINUS_TWO	Dwa lata temu.
YEAR_PLUS_TWO	Za dwa lata.

Wydajność raportów - informacje

Wydajność raportów to ważne zagadnienie dla firm posługujących się dużymi ilościami danych i obsługujących wielu użytkowników. Im obszerniejszych i bardziej skomplikowanych raportów potrzebuje firma, tym ważniejsza staje się dla niej wydajność raportów. Wiedza o tym, w jaki sposób aplikacja Oracle CRM On Demand Answers efektywnie kompensuje i przetwarza dane z użyciem buforów i w różnych okresach, pozwala uzyskiwać najwyższą możliwą wydajność w procesie tworzenia raportów.

W tym temacie opisano wbudowany mechanizm buforu, który umożliwia osiąganie krótkiego czasu reakcji oraz oczekiwanej wydajności procesu nocnego odświeżania oraz podczas używania raportowanych obszarów

zainteresowań zamiast analitycznych obszarów zainteresowań. Więcej informacji o wydajności raportów znajduje się pod hasłem [Optymalizowanie wydajności](#) (zob. "Optymalizacja wydajności" na stronie 1140).

Buforowanie - informacje

Podczas uruchamiania raportów i zapytań przy użyciu analitycznych obszarów zainteresowań wyniki zapytań są buforowane. Bufor zapytań umożliwia aplikacji Oracle CRM On Demand Answers szybsze odpowiadanie na kolejne zapytania bez konieczności ponownego korzystania z bazy danych. Redukcja ta zapewnia krótszy czas reakcji na zapytanie. Oprócz tego funkcja ta pozwala oszczędzać zasoby sieciowe i eliminuje konieczność kosztownego przetwarzania bazy danych. Z funkcji buforowania zapytań można korzystać też wtedy, gdy zapytania nie są identyczne. Bufor utworzony przez poprzednie zapytanie może zostać wykorzystany nawet przez podzestaw wcześniej utworzonego zapytania z warunkiem filtrowania lub to samo zapytanie o mniejszej liczbie kolumn. Buforowanie zapytań umożliwia pełny wgląd w dane. Baza danych jest aktualizowana podczas przyrostowego odświeżania, dlatego bufor zapytań jest usuwany i ponownie zapełniany przy obsłudze kolejnych zestawów zapytań.

Buforowanie zapytań jest obsługiwane tylko w przypadku raportów i zapytań wykorzystujących analityczne obszary zainteresowań. Raporty i zapytania przetwarzane w czasie rzeczywistym nie korzystają z buforu zapytań. Jednak zarówno raporty oraz zapytania tworzone w czasie rzeczywistym, jak i historyczne korzystają z buforu serwera WWW. Bufor serwera WWW jest czymś innym niż bufor zapytań obsługiwany przez aplikację Oracle CRM On Demand Answers. Bufor serwera WWW dla zapytań w czasie rzeczywistym i historycznych istnieje przez przynajmniej 10 minut po utworzeniu lub użyciu, ale jest usuwany po 60 minutach. Niektóre zapytania mogą być usuwane wcześniej niż po 60 minutach, zależnie od liczby wysyłanych zapytań.

Porównanie raportów analitycznych historycznych z raportami tworzonymi w czasie rzeczywistym

Zapytania przetwarzane przy użyciu analitycznych (historycznych) obszarów zainteresowań zostają obsługiwane w stosunkowo krótszym czasie niż zapytania przetwarzane przy użyciu raportowanych obszarów zainteresowań (czasu rzeczywistego). Analityczne obszary zainteresowań korzystają z wyspecjalizowanych hurtowni danych opracowanych i zoptymalizowanych wyłącznie pod kątem tworzenia analiz i raportów. Jednak obszary zainteresowań czasu rzeczywistego korzystają z bazy danych zoptymalizowanej pod kątem obsługi czynności transakcyjnych, w których niewielkie ilości rekordów są odczytywane, zapisywane i aktualizowane w wyjątkowo krótkim czasie. Dlatego gdy używane są obszary zainteresowań czasu rzeczywistego, zapytania konkurują o dostęp do zasobów bazy danych, które muszą również obsługiwać transakcyjne aktualizacje aplikacji Oracle CRM On Demand. Wpływa to na wydajność zarówno aplikacji Oracle CRM On Demand, jak i zapytań czasu rzeczywistego. Ze względu na konieczność obsługi tworzenia raportów z użyciem najbardziej aktualnych danych, obszary zainteresowań czasu rzeczywistego nie mogą korzystać z buforu zapytań, co jeszcze bardziej ogranicza problemy związane z wydajnością obsługi zapytań, nawet w przypadku identycznych zapytań.

Obszary zainteresowań czasu rzeczywistego powinny być używane jedynie wówczas, gdy istotne jest uzyskanie najbardziej aktualnych danych lub gdy historyczne obszary zainteresowań nie spełniają wymagań związanych z tworzeniem raportów.

Wydajność raportów podczas nocnego odświeżania

Na wydajność zapytań w raportach czasu rzeczywistego wpływa proces nocnego odświeżania, ponieważ pobierane w związku z zapytaniem dane są również odczytywane przez proces nocnego odświeżania w celu zapełnienia hurtowni danych sterującej historycznymi obszarami zainteresowań. Nie dotyczy to jednak

wydajności historycznych zapytań na potrzeby raportów, ponieważ zapis chwilowego stanu hurtowni danych jest pobierany na początku procesu nocnego odświeżania, a użytkownicy są kierowani do jej kopii. Po zakończeniu nocnego odświeżania użytkownicy są automatycznie przekierowywani do odświeżonej hurtowni danych. Z punktu widzenia użytkowników nie jest to dostrzegalne.

Optymalizacja wydajności

Podczas każdego dostępu do raportu czy analizy dane są pobierane z bazy danych, przetwarzane przez serwer raportowania i wyświetlane na stronie. Im bardziej złożona analiza, tym więcej czasu zajmuje wykonanie zapytania w bazie danych w celu pobrania i przedstawienia danych. Ten temat zawiera wskazówki umożliwiające tworzenie raportów, które będą wyświetlane możliwie szybko.

Przed rozpoczęciem. Należy wykonać następujące czynności:

- Przejrzeć wstępnie utworzone raporty dostępne w aplikacji Oracle CRM On Demand. Te raporty mogą spełnić większość potrzeb związanych z raportowaniem.
- Przeprowadzić kursy szkoleniowe.
- Zebrać wymagania dotyczące raportowania i uzyskać ich zatwierdzenie od udziałowców.
- Sprawdzić ustawienia przeglądarki w celu upewnienia się, że klient przeglądarki jest prawidłowo skonfigurowany pod kątem wydajności.
- Zapoznać się z zagadnieniem wydajności raportów. Więcej informacji znajduje się pod hasłem [Wydajność raportów — informacje](#) (zob. "Wydajność raportów - informacje" na stronie 1138).

Obszary zainteresowań - informacje

W zależności od potrzeb biznesowych i dotyczących raportowania można korzystać z dwóch typów obszarów zainteresowań.

Z analitycznych obszarów zainteresowań należy korzystać zawsze, gdy jest możliwe utworzenie raportów. Te obszary zainteresowań zostały utworzone przy użyciu specjalnej hurtowni danych, którą dostosowano w celu uzyskiwania lepszej wydajności zapytań. Hurtownia danych używana w analitycznych obszarach zainteresowań jest odświeżana codziennie, a wyniki raportów przygotowanych za pomocą tych obszarów są wyświetlane szybciej niż w przypadku raportowanych obszarów zainteresowań, nawet przy dużych i złożonych zapytaniach.

Raportowane obszary zainteresowań są tworzone przy użyciu tej samej bazy danych, w której są wykonywane wszystkie inne transakcje użytkowników aplikacji. Dlatego współzawodniczą one z aplikacją w korzystaniu z tych samych zasobów, zależnie od tego, kiedy dane są pobierane do raportów.

Wskazówki dotyczące korzystania z raportowanego obszaru zainteresowań

Korzystając z raportowanego obszaru zainteresowań, należy wziąć pod uwagę następujące wskazówki:

- Jeśli to możliwe, należy używać pól z folderów adresu (rozszerzonych).
- Jeśli to możliwe, należy ograniczyć używanie następujących elementów:
 - Niestandardowe pola listy wyboru.

- Pola z dowolnego folderu "Właściciel". Zamiast nich należy używać pola "Właściciel".
- Pola z folderu "Główna osoba kontaktowa" znajdującego się w folderze "Podmiot".
- Funkcje CAST w przypadku pól daty lub daty/godziny.
- Pola "Podmiot nadrzędny", "Ostatnio zmodyfikowane przez", "Utworzone przez" i "Kierownik".
- Pola z folderów dotyczących dat, na przykład folderów "Data utworzenia" i "Data zamknięcia".

Chociaż te foldery zapewniają wygodny sposób grupowania atrybutów daty (tydzień, miesiąc, kwartał lub rok), korzystanie z nich powoduje, że zapytania są bardziej złożone, co wpływa na wydajność raportów. Zamiast tego w miarę możliwości należy używać pól daty i daty/godziny z folderu głównego typu rekordu. Zamiast pola z folderu "Data zamknięcia" można na przykład utworzyć obszar zainteresowań "Możliwość" i wybrać pole "Data zamknięcia" z folderu "Możliwości".

Wskazówki dotyczące poprawiania wydajności

Korzystanie z poniższych wskazówek umożliwia poprawę wydajności:

Stopniowe tworzenie raportów

Wykonać następujące czynności:

- Rozpocząć od małego raportu i testować go podczas tworzenia. Początkowo uwzględnić kilka pól i sprawdzić je przed dodaniem większej liczby kolumn.
- Przetestować filtry w celu określenia najlepszej kolejności ich używania.

Różne sekwencje mogą zwiększać lub zmniejszać wydajność, ale można to ustalić tylko metodą prób i błędów.

Ograniczyć korzystanie z typów rekordów, które są powiązane z różnymi polami lub kolumnami

Postępować zgodnie z następującymi wskazówkami:

- **Kolumny.** Wybranie do analizy kolumn z więcej niż jednego typu rekordu zwiększa złożoność zapytania o dane. Może to wpłynąć na szybkość wyświetlania wyników. Należy to wziąć pod uwagę przy włączaniu do raportu pól z różnych typów rekordów.
- **Selektory kolumn.** Wszystkie selektory kolumn powinny pochodzić z tego samego typu rekordu. Jeśli to możliwe, należy nie używać selektora kolumn, który dotyczy innego typu rekordu.
- **Filtry monitujące.** Pola odniesienia wszystkich filtrów monitujących powinny pochodzić z folderu tego samego typu rekordu.

Korzystanie z pól indeksowanych

Wykonać następujące czynności:

- Należy używać pól indeksowanych do filtrowania danych w raportach czasu rzeczywistego.
- Pola indeksowane są zoptymalizowane, więc wyniki raportu są wyświetlane szybciej.

- Konfigurując dane, należy brać pod uwagę plany na przyszłość, aby odpowiednie dane były przechowywane w polach indeksowanych.

Postępowanie zgodnie z tymi wskazówkami pozwala na przygotowanie raportów z zastosowaniem pól indeksowanych w możliwie najlepszych miejscach. Liczba indeksowanych pól niestandardowych w aplikacji Oracle CRM On Demand jest ograniczona, różna w zależności od typu pola i typu rekordu.

Ograniczenie hierarchii organizacyjnej do pięciu poziomów

Im wyżej w hierarchii organizacyjnej znajduje się użytkownik, tym więcej danych jest zwracanych i tym wolniej działa raport. Dlatego należy ograniczyć hierarchię do maksymalnie pięciu poziomów.

Korzystanie z filtrów

Korzystanie z filtrów powoduje ograniczenie ilości danych zwracanych w przypadku dostępu do analizy. Filtrowanie może zwiększyć szybkość działania raportów.

- Zastosowanie filtrów powinno być pierwszym krokiem tworzenia raportu. Jeśli firma ma dużo danych, nie należy uruchamiać podglądu raportu przed zastosowaniem filtrów.
- Priorytetowe znaczenie w przypadku filtrowania ma sterujący typ rekordu. Jeśli na przykład używany jest obszar zainteresowań "Działania", filtr powinien dotyczyć typu rekordu "Działania".
- Najpierw należy zastosować filtry najbardziej restrykcyjne, a następnie (po przeprowadzeniu prób) w razie potrzeby zmniejszyć ograniczenia.

Dodając filtry, należy wziąć pod uwagę następujące wskazówki:

- Jeśli filtr odnosi się do kolumny zawierającej formułę CASE, może on niekorzystnie wpłynąć na wydajność raportowania, w zależności od formuły i związanego z nią wymaganego przetwarzania. W przypadku filtrowania pola z instrukcją CASE lub inną formułą należy sprawdzić wpływ filtra na wydajność raportowania.
- Przed użyciem formuły CASE należy zadać sobie następujące pytania:
 - Czy ta klasyfikacja może być wykonywana w aplikacji Oracle CRM On Demand przy użyciu funkcji procesu Workflow?
 - Czy kod klasyfikacji będzie się pojawiał w innych raportach? Jeśli tak, należy rozważyć utworzenie nowej kolumny i procesu Workflow w celu jej wypełnienia.
- Raport, w którym są filtrowane niestandardowe pola daty, może działać szybciej niż podobny raport, w którym są filtrowane niestandardowe pola daty i godziny, ponieważ wszystkie pola tego typu wymagają przekształcania stref czasowych, co wpływa na wydajność raportowania. Dlatego w miarę możliwości należy filtrować niestandardowe pola daty zamiast niestandardowych pól daty i godziny.
- Warto unikać klauzuli OR odnoszącej się do różnych typów rekordów lub kolumn (na przykład: SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'Wysoki' OR Account.Industry = 'Medyczne'). Zamiast tego należy:
 - Usunąć klauzulę OR i przeprowadzić dalszą klasyfikację w tabeli przestawnej.
 - Podzielić raport na kilka mniejszych raportów, a ich wyniki scalić przy użyciu analiz łączonych.

Wskazówki dotyczące definiowania filtrów monitorujących

Filtry monitorujące w raportach można zdefiniować w kroku 3 na stronie "Tworzenie i wyświetlanie analiz" w aplikacji Oracle CRM On Demand. Filtry monitorujące umożliwiają użytkownikom mającym dostęp do ukończonych raportów przeprowadzenie selekcji w celu ograniczenia ilości danych w raporcie. W przypadku uruchomienia raportu, w którym zastosowano filtry monitorujące, na szybkość uzyskania wyników przez użytkownika wpływają czas przetwarzania filtra monitorującego i czas przetwarzania raportu.

W przypadku dodawania filtrów monitorujących do raportu należy wykonać następujące czynności:

- Ograniczyć liczbę filtrów monitorujących używanych w raporcie.
- Unikać używania obrazów o dużej rozdzielczości w przypadku filtrów z monitami graficznymi. Zaleca się, aby w raportach nie używać obrazów o rozdzielczości przekraczającej 100 DPI (punktów na cal). Najlepszą wydajność można uzyskać, jeśli są używane obrazy o rozdzielczości 50 DPI lub niższej.
- Definiując filtry monitorujące w menu "Jakie wartości powinny być pokazywane użytkownikowi", należy wybrać opcję "Brak" lub "Wszystkie wartości", co pozwoli uzyskać największą wydajność. Należy unikać używania opcji "Wartości ograniczone filtrem". Ta opcja powoduje ograniczenie możliwych do wybrania wartości filtra monitorującego, które są wyświetlane w raporcie. Ograniczenie to jest oparte na innych filtrach i filtrach monitorujących stosowanych w raporcie. Jeśli raport zawiera duże ilości danych, ta opcja można zmniejszyć wydajność raportowania.

Podejmując decyzję o wyborze opcji "Brak", "Wszystkie wartości" lub "Wartości ograniczone filtrem", należy znaleźć złoty środek między wymaganym poziomem wydajności raportowania i optymalnym przedstawieniem użytkownikom wartości możliwych do wybrania.

Łącza umożliwiające przejście do szczegółów raportów

Zamiast tworzenia raportu zawierającego długą listę tabel i wykresów, należy wykonać następujące czynności:

- Zaprojektować raport początkowy pokazujący informacje podsumowujące lub trendy i umożliwić użytkownikom drążenie w dół do szczegółów.
- Utworzyć raporty zawierające bardziej szczegółowe informacje przez ukierunkowanie danych z raportu początkowego. Następnie do raportu zbiorczego dodać łącza umożliwiające drążenie w dół.

W poniższej procedurze przedstawiono, jak powiązać raporty z tabelami.

Jak powiązać raporty z tabelami

- 1 Kliknąć na ikonie "Formatuj kolumnę", aby otworzyć okno dialogowe "Właściwości kolumny".
- 2 Kliknąć na karcie "Format kolumny".
- 3 Z listy rozwijanej "Typ interakcji wartości" wybrać opcję "Nawigacja".
- 4 W polu "Przejdź do innej analizy" wybrać raport szczegółowy, do którego ma być możliwe przechodzenie, a następnie nacisnąć przycisk OK.

W poniższej procedurze przedstawiono, jak powiązać raporty z wykresami.

Jak powiązać raporty z wykresami

- 1 Na stronie "Wykres - edycja" kliknąć na ikonie "Dodatkowe opcje wyświetlania wykresu" (pod paskiem tytułu "Analiza: Raport" w lewej części strony).
- 2 Kliknąć na karcie "Interakcja".
- 3 Wybrać opcję "Nawigacja" i wyszukać raport szczegółowy, do którego ma być możliwe przechodzenie z poziomu wykresu.

Ograniczenie liczby operacji na zbiorach

Funkcje zaawansowane umożliwiają łączenie zapytań. Następnie na tych zapytaniach można wykonywać operacje na zbiorach, takie jak suma logiczna, części wspólna lub inne czynności łączenia w celu utworzenia ostatecznego raportu. Im więcej połączonych wyników zapytań, tym dłużej trwa przetwarzanie w celu uzyskania ostatecznego raportu. Aby przyspieszyć przetwarzanie, należy ograniczyć liczbę operacji na zbiorach do maksymalnie trzech.

Zrozumiały kod HTML i jednoznaczne opisy

Korzystając z kodu HTML w połączeniu z kodem SQL, należy wykonać następujące czynności:

- Upewnić się, że kod HTML jest zrozumiały i precyzyjny, a także nie zawiera niepotrzebnych znaczników lub nadmiarowych informacji.
- Upewnić się, że opisy są zrozumiałe i precyzyjne oraz nie zawierają niepotrzebnych instrukcji.

Dzięki precyzyjnym opisom sprawniej działa określone formatowanie i występuje mniej problemów z wydajnością.

Usuwanie kolumn w tabelach przestawnych

Tabele przestawne umożliwiają wyświetlenie raportu w postaci wielu widoków bez zapisywania wielu raportów, ale mogą też wpływać na wydajność. Ilekroć to możliwe, należy usuwać z kryteriów raportu (w kroku 1 "Definiowanie kryteriów") kolumny, które same w sobie nie są używane w tabeli przestawnej.

Korzystanie z wykresu przestawnych wyników

Ilekroć to możliwe, w tabeli przestawnej wymagającej wykresu należy używać opcji "Wykres przestawnych wyników" zamiast tworzenia oddzielnego widoku wykresu. Duża liczba wykresów w raporcie może zwiększać liczbę operacji przetwarzania, ponieważ każdy wykres musi zostać utworzony indywidualnie w aplikacji Oracle CRM On Demand, a nie jednocześnie z tabelą przestawną.

Zapewnienie skalowalności raportów

Raporty mogą dobrze działać podczas testów przed zaimportowaniem wszystkich danych produkcyjnych. Zwiększony wolumen danych po zaimportowaniu danych produkcyjnych może jednak negatywnie wpłynąć na wydajność raportowania. W trakcie procesu wdrażania aplikacji Oracle CRM On Demand należy zapewnić sobie czas na ponowne przetestowanie raportów i ich dostosowanie po zaimportowaniu wszystkich danych produkcyjnych.

Używanie w filtrach zoptymalizowanych pól ze słowami "kod" i "UTC"

Wymiary wielu raportowanych obszarów zainteresowań zawierają specjalne pola, zoptymalizowane w celu skrócenia czasu zapytania w przypadku, gdy wykorzystuje się je w filtrach. Nazwy zoptymalizowanych pól zawierają słowo *kod* lub akronim *UTC*. Na przykład wymiar podmiotu zawiera pole "Typ podmiotu". Istnieje również pole "Kod typu podmiotu", które stanowi zoptymalizowaną wersję pola "Typ podmiotu". Chociaż raportowane wyniki będą takie same w przypadku użycia pola zoptymalizowanego i niezoptymalizowanego, zastosowanie w filtrze pola zoptymalizowanego powoduje generowanie szybszych zapytań. Metoda ta jest szybsza niż korzystanie z pola niezoptymalizowanego. Stosowanie tych pól w warunkach filtra redukuje złączenia tabel i pozwala uniknąć przekształcania daty i godziny w oparciu o strefę czasową firmy użytkownika.

Uwaga: W przypadku tych zoptymalizowanych pól możliwe jest wykorzystanie wersji przetłumaczonej we wszystkich dostępnych językach, jednak pola te nie obsługują funkcji zmiany nazwy typu rekordu.

Aby określić, czy w przypadku danego raportowanego obszaru zainteresowań dostępne są zoptymalizowane pola filtrowania, należy zapoznać się z informacjami dotyczącymi tego obszaru w pomocy dostępnej w trybie online, wyszukując hasła *Zoptymalizowane pola filtrowania*.

15 Pulpity informacyjne

Na stronie startowej "Pulpity informacyjne" jest wyświetlana lista pulpitów informacyjnych dostępnych dla bieżącego użytkownika. Pulpity informacyjne mogą wyświetlać zapisane zlecenia, obrazy, wykresy, tabele, tekst z aplikacji Oracle CRM On Demand Answers i łączyć do witryn internetowych i dokumentów. *Pulpit informacyjny* obejmuje jedną lub wiele stron, które są wyświetlane jako karty wzdłuż górnej krawędzi okna pulpitu informacyjnego.

Aplikacja Oracle CRM On Demand zawiera wbudowane pulpity informacyjne. Ponadto użytkownicy, których rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi", mogą tworzyć interaktywne pulpity informacyjne zapewniające dostosowane widoki informacji firmowych i zewnętrznych. Jeśli rola użytkownika zawiera to uprawnienie, można używać edytora pulpitu informacyjnego w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers w celu dodawania zawartości do interaktywnego pulpitu informacyjnego przez jej przeciąganie z okienka wyboru i upuszczanie na stronie układu pulpitu informacyjnego. Strona układu składa się z kolumn wyrównujących zawartość, a każda kolumna zawiera sekcje, w których zawartość jest przechowywana. O wyglądzie pulpitu informacyjnego, np. kolorach tła i rozmiarze tekstu, decydują style. Użytkownik może również zmieniać wygląd pulpitu informacyjnego za pomocą okna dialogowego formatowania kosmetycznego.

UWAGA: Nie można zmienić wbudowanych pulpitów informacyjnych, dostarczanych wraz z Oracle CRM On Demand.

Interaktywne pulpity informacyjne mogą zawierać trzy typy zawartości:

- Obiekty pulpitu informacyjnego
- Zawartość, która jest zapisywana w katalogu prezentacji Oracle CRM On Demand
- Widoki folderów w katalogu prezentacji Oracle CRM On Demand

Ograniczenia obowiązujące podczas tworzenia lub wyświetlania pulpitów informacyjnych

Podczas tworzenia i wyświetlania interaktywnych pulpitów informacyjnych należy mieć na względzie następujące ograniczenia:

- Użytkownik tworzący lub edytujący interaktywny pulpit informacyjny może dodawać do niego wszelkie raporty, do których ma dostęp.

Raporty są przechowywane w folderach, a prawa dostępu do tych folderów zależą od ról użytkowników. Uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi" pozwala na tworzenie i edytowanie interaktywnych pulpitów informacyjnych. Nie obejmuje ono uprawnień "Zarządzanie raportami niestandardowymi", które daje pełny dostęp do wszystkich podfolderów raportów i raportów w folderze współużytkowanym w całej firmie. Więcej informacji o widoczności folderów jest dostępnych w tematach [Raporty](#) (na stronie 789) i [Konfigurowanie widoczności dla użytkownika w odniesieniu do współużytkowanych folderów raportów](#) (zob. "Konfigurowanie widoczności udostępnionych folderów raportów dla użytkownika" na stronie 837).

- Raporty dodawane do interaktywnych pulpitów informacyjnych mogą nie być widoczne dla wszystkich użytkowników w firmie. Dostęp do raportów zależy od roli użytkownika.
Jeśli rola użytkownika nie pozwala mu na wyświetlanie pewnego raportu na pulpicie informacyjnym, zamiast tego raportu jest wyświetlany komunikat o błędzie.
- Jeśli raport zostanie skasowany po jego dodaniu do pulpitu informacyjnego, użytkownik edytujący dany pulpit informacyjny widzi znak wykrzyknika (!) obok nazwy raportu w edytorze pulpitu informacyjnego. Przy próbie wyświetlenia takiego raportu pojawia się komunikat o błędzie.
- Okresy w raporcie mogą się opierać na kalendarzu okresów obrotowych, który może się różnić od standardowego kalendarza. Na przykład rok obrotowy w firmie może się zaczynać 1 czerwca każdego roku kalendarzowego. Jeśli ostatnio firma zmieniła w aplikacji Oracle CRM On Demand swój kalendarz okresów obrotowych, trzeba dokładnie sprawdzić analizy historyczne obejmujące kilka lat. Danych z raportów, które są oparte na poprzednim kalendarzu okresów obrotowych, nie można przypisać do danych odnoszących się do nowego kalendarza.

W poniższej tabeli opisano terminy używane w edytorze pulpitu informacyjnego w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers.

Termin	Definicja
Kolumny	Kolumny służą do wyrównywania zawartości na pulpicie informacyjnym. W sekcjach kolumn przechowywana jest zawartość. Na stronie pulpitu informacyjnego można utworzyć dowolną liczbę kolumn. Każda nowo utworzona strona pulpitu informacyjnego automatycznie zawiera jedną pustą kolumnę z jedną pustą sekcją. Kolumny używane na pulpitych informacyjnych nie są powiązane z kolumnami używanymi w raportach.
Obiekty pulpitu informacyjnego	Obiekty pulpitu informacyjnego to elementy, które są używane tylko na pulpicie informacyjnym. Przykłady obiektów pulpitu informacyjnego to sekcje, w których jest przechowywana zawartość, i łącza nawigacji.
Foldery	Foldery to struktury organizacyjne przechowujące zawartość zapisaną w katalogu prezentacji aplikacji Oracle CRM On Demand, takie jak zlecenia utworzone za pomocą aplikacji Oracle CRM On Demand Answers. Folder przypomina katalog systemu UNIX czy folder systemu Microsoft Windows.
Strony	Strony zawierają kolumny i sekcje, w których jest przechowywana zawartość pulpitu informacyjnego. Każdy pulpit informacyjny ma przynajmniej jedną stronę. W edytorze pulpitu informacyjnego strony są wyświetlane jako karty wzdłuż górnej krawędzi okna pulpitu informacyjnego. Do porządkowania zawartości można używać wielu stron. Przykładowo można użyć następujących stron: <ul style="list-style-type: none"> ■ Jedna strona do zapisywania wyników z aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, używana codziennie. ■ Jedna strona zawierająca łącza do witryn internetowych dostawców. ■ Jedna strona zawierająca łącza do sieci intranetowej firmy.
Wyniki	Wyniki, zwane również raportami, to dane wyjściowe zwracane przez serwer Oracle CRM On Demand. Wyniki spełniają kryteria określone przy użyciu aplikacji Oracle CRM On Demand Answers. Domyślny format wyświetlania wyników na pulpicie informacyjnym to tabela. Wyniki można również

Termin	Definicja
	wyświetlać w innych formatach, np. jako wykresy. Wyniki można przeglądać i analizować, zapisywać i drukować oraz pobierać do arkuszy kalkulacyjnych.
Sekcje	Sekcje są wyświetlane w kolumnach w układzie pulpitu informacyjnego. Znajduje się w nich zawartość przeciągnięta z okienka wyboru. Służą do porządkowania zawartości w kolumnie.
Style	Style określają sposób formatowania wyświetlanych pulpitów informacyjnych i wyników, np. kolory tekstu i łączny, rodzaj i rozmiar czcionki, obramowania w tabelach, kolory i atrybuty wykresów itp. Style są zorganizowane w foldery, które zawierają kaskadowe arkusze stylów (pliki z rozszerzeniem .css), obrazy i szablony wykresów. Podczas formatowania wyników w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers można zastępować niektóre elementy arkuszy stylów, takie jak obramowania tabel i rozmiar tekstu.
Katalog prezentacji	<p>W katalogu prezentacji aplikacji Oracle CRM On Demand jest przechowywana zawartość utworzona za pomocą aplikacji Oracle CRM On Demand Answers. Typy zawartości przechowywanej w katalogu prezentacji są następujące:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Zlecenia utworzone przy użyciu aplikacji Oracle CRM On Demand Answers ■ Filtry stosowane do wyników ■ Informacje o pulpitach informacyjnych

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następujących tematach:

- [Zarządzanie pulpitami informacyjnymi](#) (na stronie 1149)
- [Raporty](#) (na stronie 789)

Zarządzanie pulpitami informacyjnymi

Użytkownik, którego rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi", może używać edytora pulpitów informacyjnych (dostępny w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers) do tworzenia i edytowania interaktywnych pulpitów informacyjnych. Zarządzać pulpitami można za pośrednictwem następujących czynności:

- [Tworzenie interaktywnych pulpitów informacyjnych](#) (na stronie 1150)
- [Dodawanie stron do interaktywnych pulpitów informacyjnych](#) (na stronie 1152)
- [Dodawanie i wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1152)
- [Zmianie nazw obiektów pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1164)
- [Kasowanie obiektów pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1165)

- [Zmianie właściwości interaktywnych pulpitów informacyjnych](#) (na stronie 1166)
- [Zmianie opcji PDF i opcji wydruku dla interaktywnych pulpitów informacyjnych](#) (na stronie 1165)
- [Tworzenie filtrów monitorujących dla interaktywnych pulpitów informacyjnych](#) (na stronie 1169)
- [Zmianie nazwy i opisu interaktywnego pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1172)
- [Wyświetlanie pulpitów informacyjnych](#) (na stronie 1173)
- [Nawigacja kierowana w interaktywnych pulpitych informacyjnych — informacje podstawowe](#) (na stronie 1173)
- [Obszary zainteresowań w raportach — informacje podstawowe](#) (na stronie 852)
- [Uwagi dotyczące korzystania z obszarów zainteresowań](#) (na stronie 1174)

Tworzenie interaktywnych pulpitów informacyjnych

Opisano tu, jak utworzyć nowy interaktywny pulpit informacyjny.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitymi informacyjnymi".

Jak utworzyć interaktywny pulpit informacyjny

- 1 Kliknąć na karcie "Pulpit informacyjny".
- 2 Na stronie "Pulpit informacyjny", kliknąć na łączu "Zarządzanie pulpitymi informacyjnymi".
- 3 Na stronie "Zarządzanie pulpitymi informacyjnymi" nacisnąć przycisk "Nowy pulpit informacyjny".
- 4 Na stronie "Pulpit informacyjny - edycja" wpisać nazwę i opis pulpitu, po czym nacisnąć przycisk "Zapisz".
Zostanie ponownie wyświetlona strona "Zarządzanie pulpitymi informacyjnymi"
- 5 Na stronie "Zarządzanie pulpitymi informacyjnymi" kliknąć na łączu "Projekt" pulpitu informacyjnego, który został utworzony.

W osobnym oknie, niezależnym od innych stron Oracle CRM On Demand, zostanie otwarty edytor pulpitu informacyjnego. Na górze strony będzie widoczna nazwa nowego pulpitu informacyjnego.

UWAGA: Nowo utworzony pulpit informacyjny zawiera tylko jedną pustą stronę. Na pulpitych informacyjnych, które zawierają tylko jedną stronę, nazwa strony nie jest wyświetlana na zakładce karty na górze pulpitu informacyjnego. Nazwy stron pulpitu informacyjnego są wyświetlane na górze pulpitu informacyjnego tylko wtedy, gdy zawiera on więcej niż jedną stronę.

UWAGA: Maksymalna liczba pulpitów informacyjnych wyświetlanych w menu rozwijanym "Pulpity informacyjne" wynosi 199. W przypadku utworzenia większej liczby pulpitów informacyjnych nie będzie można uzyskać do nich dostępu za pomocą menu rozwijanego "Pulpity informacyjne".

Po utworzeniu pulpitu informacyjnego można dodać do niego zawartość. Informacje, jak zarządzać zawartością pulpitu informacyjnego, jak decydować o jego wyglądzie oraz jak dodawać strony do pulpitu informacyjnego, są dostępne pod hasłami:

- [Dodawanie stron do interaktywnych pulpitu informacyjnych](#) (na stronie 1152)
- [Dodawanie i wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1152)
- [Zmianie właściwości interaktywnych pulpitu informacyjnych](#) (na stronie 1166)
- [Tworzenie filtrów monitorujących dla interaktywnych pulpitu informacyjnych](#) (na stronie 1169)

Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego

Korzystając z dostępnego w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers edytora pulpitu informacyjnego, można dodawać zawartość do interaktywnych pulpitu informacyjnych. Można także decydować o wyglądzie pulpitu informacyjnych, zmieniać nazwy obiektów występujących na pulpicie oraz te obiekty usuwać.

UWAGA: Nie można zmienić wbudowanych pulpitu informacyjnych, dostarczanych wraz z Oracle CRM On Demand.

Opisano tu, jak przejść do edytora pulpitu informacyjnego w celu pracy nad istniejącym pulpit. Informacje, jak utworzyć nowy pulpit informacyjny, są dostępne pod hasłem [Tworzenie interaktywnych pulpitu informacyjnych](#) (na stronie 1150).

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak przejść do edytora pulpitu informacyjnego

- 1 Kliknąć na karcie "Pulpit informacyjny".
- 2 Na stronie "Pulpit informacyjny", kliknąć na łączy "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".
- 3 Na stronie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi" w menu poziomym rekordu dla pulpitu informacyjnego, który ma być edytowany, wybrać opcję "Projekt".

Edytor pulpitu informacyjnego, dostępny z aplikacji Oracle CRM On Demand Answers, jest otwierany w osobnym oknie, niezależnym od innych stron Oracle CRM On Demand.

W następującej procedurze wyjaśniono, jak wybrać stronę pulpitu informacyjnego, która będzie edytowana.

Jak wybrać stronę pulpitu informacyjnego

UWAGA: Jeśli pracowaliśmy nad inną stroną pulpitu informacyjnego, to wyniku tej czynności zostaną zapisane wszystkie dokonane zmiany.

- Na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego" wybrać z rozwijanej listy "Strona" (znajdującej się obok nazwy pulpitu informacyjnego) tę stronę, która będzie edytowana.

Dodawanie stron do interaktywnych pulpitów informacyjnych

Do interaktywnego pulpitu informacyjnego można dodawać strony.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitemi informacyjnymi".

Jak dodać stronę do interaktywnego pulpitu informacyjnego

- 1 Przejdź do edytora pulpitu informacyjnego.

Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem [Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1151).

- 2 Na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego" nacisnąć przycisk "Dodaj stronę pulpitu informacyjnego" (znajdujący się w górnej części strony):



- 3 Wpisać nazwę i opis strony pulpitu informacyjnego.

- 4 Nacisnąć przycisk OK.

Na pulpicie informacyjnym pojawi się nowa strona.

UWAGA: Jeśli pulpit informacyjny zawiera tylko jedną stronę, to jej nazwa nie pojawi się na zakładce karty. Karty pojawiają się tylko wtedy, gdy pulpit informacyjny zawiera więcej niż jedną stronę — umożliwiając łatwe przechodzenie między stronami.

Dodawanie i wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego

W poniższych tematach opisano sposoby dodawania i wyświetlania zawartości na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego.

UWAGA: Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitemi informacyjnymi".

- [Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1151)
- [Dodawanie stron do interaktywnych pulpitów informacyjnych](#) (na stronie 1152)
- [Określanie wyglądu stron interaktywnego pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1153)
- [Warunkowe wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1155)
- [Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — łączy nawigacji kierowanej](#) (na stronie 1156)

- [Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — łączy tekstowych i łączy graficznych](#) (na stronie 1157)
- [Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — widoków folderów katalogu prezentacji](#) (na stronie 1160)
- [Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — zawartości zapisanej w katalogu prezentacji](#) (na stronie 1160)
- [Określanie sposobu wyświetlania wyników dla użytkowników drążących strony interaktywnego pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1161)
- [Edytowanie właściwości filtrów monitorujących oraz raportów pulpitu informacyjnego](#) (zob. "[Edytowanie właściwości filtrów monitorujących oraz raportów interaktywnego pulpitu informacyjnego](#)" na stronie 1162)
- [Stosowanie formatowania do interaktywnych pulpitów informacyjnych](#) (na stronie 1163)

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje dotyczące interaktywnych pulpitów informacyjnych są zawarte w następujących tematach:

- [Tworzenie interaktywnych pulpitów informacyjnych](#) (na stronie 1150)
- [Zmienianie nazw obiektów pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1164)
- [Kasowanie obiektów pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1165)
- [Zmienianie właściwości interaktywnych pulpitów informacyjnych](#) (na stronie 1166)
- [Zmienianie opcji PDF i opcji wydruku dla interaktywnych pulpitów informacyjnych](#) (na stronie 1165)
- [Tworzenie filtrów monitorujących dla interaktywnych pulpitów informacyjnych](#) (na stronie 1169)
- [Nawigacja kierowana w interaktywnych pulpitach informacyjnych — informacje podstawowe](#) (na stronie 1173)

Określanie wyglądu stron interaktywnego pulpitu informacyjnego

Wyjaśniono tu, jak określać wygląd stron pulpitu informacyjnego za pomocą edytora pulpitu informacyjnego. Więcej informacji, jak przejść do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem [Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1151).

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Praca z kolumnami na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego

Kolumny są używane do wyrównania zawartości na pulpicie informacyjnym — faktyczna zawartość znajduje się w sekcjach w obrębie kolumn. Można dodawać i usuwać kolumny, a także określać ich szerokość w pikselach lub w procentach rozmiaru strony pulpitu informacyjnego. Kolumny można również łączyć.

Jeśli na stronie pulpitu informacyjnego występuje więcej niż jedna kolumna, to można wprowadzić podział kolumn w celu rozmieszczenia ich na stronie. (Nie można zmienić położenia kolumn, przeciągając je myszą.) Na przykład, jeśli na stronie znajdują się obok siebie dwie kolumny, to podział prawej kolumny spowoduje, że zostanie ona przeniesiona pod pierwszą kolumnę i obie kolumny będą się rozciągać na szerokość zajmowaną uprzednio, gdy sąsiadowały. Jeśli obok siebie znajdują się trzy kolumny, to podział kolumny środkowej spowoduje, że dwie zewnętrzne kolumny zostaną przeniesione pod pierwszą kolumnę, a pierwsza kolumna będzie się rozciągać na szerokość zajmowaną uprzednio przez pierwsze dwie kolumny.

Jak dodać nową kolumnę

- Nacisnąć przycisk "Dodaj kolumnę" znajdujący się w górnej części strony "Edytor pulpitu informacyjnego".



Kolumna zostanie dodana do strony pulpitu informacyjnego.

Jak ustawić szerokość kolumny

- 1 Nacisnąć przycisk "Właściwości" i wybrać opcję "Właściwości kolumny".
- 2 W oknie dialogowym "Właściwości kolumny" kliknąć łącze "Dodatkowe opcje formatowania".
- 3 W sekcji "Dodatkowe opcje formatowania" określić szerokość kolumny:
 - Aby podać szerokość w pikselach, wpisać ich liczbę, na przykład 200.
 - Aby określić szerokość jako procent szerokości strony pulpitu informacyjnego, użyć znaku %, na przykład 20%.
- 4 Nacisnąć przycisk OK.

Jak wprowadzić podział kolumny

- Nacisnąć przycisk "Właściwości", wybrać polecenie "Wstaw podział kolumny", a następnie wybrać odpowiedni typ podziału.

Ponowne wybranie polecenia "Wstaw podział kolumny" powoduje przywrócenie poprzedniego układu kolumn.

Dodawanie sekcji do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego

Do przechowywania zawartości w obrębie kolumn są używane sekcje. Sekcje są domyślnie wyrównywane w pionie. Do kolumny można przeciągnąć dowolną liczbę sekcji.

Jeśli do kolumny zostanie przeciągnięta zawartość, a uprzednio nie dodano przeznaczonej na nią sekcji, to sekcja zostanie utworzona automatycznie.

Jeśli sekcja zostanie przeciągnięta z jednej kolumny do innej, to operacja ta obejmie także zawartość sekcji.

Jak dodać sekcję do kolumny

- Przeciągnąć z okienka wyboru (z obszaru "Obiekty pulpitu informacyjnego") obiekt "Seksja" do kolumny.
Gdy wskaźnik myszy znajdzie się w odpowiednim miejscu w kolumnie, w którym można "upuścić" sekcję, kolumna zostanie wyróżniona.

Wyświetlanie sekcji w poziomie na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego

Domyślnie sekcje są wyrównywane w pionie.

Jak wyrównać sekcje w poziomie

- Nacisnąć przycisk "Właściwości" sekcji, po czym wybrać opcję "Wyrównanie w poziomie".

Zapisywanie zmian dokonanych na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego

Dokonywane zmiany można zapisywać w dowolnej chwili.

Jak zapisać zmiany dokonane na stronie interaktywnego pulpitu informacyjnego

Wykonać jedną z następujących czynności:

- Nacisnąć przycisk "Zapisz".
- Opuścić w edytorze pulpitu informacyjnego edytowaną stronę.

Na przykład zmiany zostaną zapisane, gdy użytkownik doda nową stronę, przystąpi do edytowania innej strony, zacznie zmieniać właściwości pulpitu informacyjnego lub modyfikować filtr monitorujący, filtr zwykły lub raport.

Warunkowe wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego

Można spowodować, aby cała sekcja pulpitu informacyjnego i jej zawartość pojawiały się warunkowo, w zależności od wyników zwróconych dla konkretnego raportu Oracle CRM On Demand Answers. Mechanizmu tego można używać do prowadzenia użytkowników wyświetlających pulpity informacyjne. Więcej informacji na ten temat jest dostępnych pod hasłem [Nawigacja kierowana w interaktywnych pulpitych informacyjnych — informacje podstawowe](#) (na stronie 1173).

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitymi informacyjnymi".

Jak spowodować warunkowe wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego

- 1 Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.
Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem [Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1151).
- 2 Na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego" nacisnąć przycisk "Właściwości" sekcji zawierającej zawartość, po czym wybrać opcję "Nawigacja kierowana".
- 3 W oknie dialogowym "Właściwości nawigacji kierowanej" określić opcje oraz wybrać raport z katalogu prezentacji.
- 4 Nacisnąć przycisk OK.

Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — łączy nawigacji kierowanej

Łączy nawigacji kierowanej mogą być statyczne lub warunkowe. Łączy statyczne są zawsze wyświetlane. Łączy warunkowe pojawiają się, gdy wyniki spełniają określone kryteria. Mechanizmu tego można używać do prowadzenia użytkowników wyświetlających pulpity informacyjne. Więcej informacji o nawigacji kierowanej jest dostępnych pod hasłem [Nawigacja kierowana w interaktywnych pulpitych informacyjnych — informacje podstawowe](#) (na stronie 1173).

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak do strony interaktywnego pulpitu informacyjnego dodać łączy nawigacji kierowanej

- 1 Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.
Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem [Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1151).
- 2 Na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego" przeciągnąć z okienka wyboru obiekt "Łączy nawigacji kierowanej" do sekcji strony pulpitu informacyjnego.
- 3 Nacisnąć przycisk "Właściwości" łączy.
- 4 W oknie dialogowym "Właściwości łączy nawigacji kierowanej" wykonać następujące czynności:
 - Jeśli łączy ma być łączem warunkowym, wybrać ustawienie "Tak" w przypadku opcji "Odniesienie źródła zlecenia", a następnie określić źródło zlecenia.
 - Określić właściwości łączy.

UWAGA: Dla adresów URL trzeba podać pełną ścieżkę.
- 5 Nacisnąć przycisk OK.

Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — łączy tekstowych i łączy graficznych

Do pulpitu informacyjnego można dodawać łączy tekstowe i graficzne oraz można określić, co się zdarzy, gdy użytkownik kliknie na łączy. Na przykład może nastąpić przekierowanie do innego serwisu internetowego lub do innego pulpitu informacyjnego, otwarcie dokumentu, uruchomienie aplikacji lub wykonanie innej czynności obsługiwanej przez przeglądarkę. Można także dodać sam tekst lub samą grafikę bez jakichkolwiek łączy.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak do strony interaktywnego pulpitu informacyjnego dodać łączy tekstowe lub graficzne

- 1 Przejdź do edytora pulpitu informacyjnego.

Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem [Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1151).

- 2 Na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego" przeciągnąć z okienka wyboru obiekt "Łączy" lub "Grafika" do sekcji strony pulpitu informacyjnego.

- 3 Nacisnąć przycisk "Właściwości" obiektu.

Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Właściwości łączy" lub "Właściwości grafiki".

- 4 Określić opcje:

- Dla łączy tekstowego wpisać w polu "Nazwa opisowa" odpowiedni tekst.
- Dla łączy graficznego podać w polu "Grafika" lokalizację i nazwę pliku z grafiką.

Określić lokalizację jako adres URL. Na przykład:

```
http://imageserver/MyImage.gif  
/DashboardFiles/image.gif
```

Jeśli grafika nie znajduje się na serwerze lokalnym, to w adresie URL musi występować prefiks `http://`. Jeśli grafika jest wykorzystywana we współużytkowanym środowisku, to musi się znajdować na dysku sieciowym, który jest dostępny dla wszystkich użytkowników.

Jeśli jest potrzebna nazwa opisowa grafiki, wpisać ją w polu "Nazwa opisowa", po czym z rozwijanej listy "Układ" wybrać położenie nazwy opisowej względem grafiki.

- 5 Określić, co się ma zdarzyć, gdy użytkownik kliknie na tekście lub grafice:

- Aby — po kliknięciu przez użytkownika na łączy lub grafice — pojawiał się raport lub pulpit informacyjny, określić cel jako "Raport" lub "Pulpit informacyjny", po czym nacisnąć przycisk "Przeglądaj" w celu wybrania właściwego raportu lub pulpitu informacyjnego.
- Aby była wykonywana inna czynność (taka jak otwarcie serwisu internetowego, dokumentu lub programu), określić cel w postaci adresu URL i wpisać pełną ścieżkę w polu występującym po opcjach "Miejsce docelowe". W obszarze "Cel" wybrać, czy cel ma się pojawiać w istniejącym oknie przeglądarki czy w jej nowym oknie.

Łącze definiuje się jak każdy inny adres URL (Uniform Resource Locator), który może być interpretowany przez przeglądarkę. Adres URL mogą prowadzić do serwisów internetowych, dokumentów, grafik, serwisów FTP, grup dyskusyjnych itd. Przykładem poprawnych (w zależności od używanej przeglądarki) adresów URL są:

`http://home.netscape.com/index.html`

`ftp://ftp.microsoft.com`

`news:news.announce.newusers`

Więcej informacji o typach wewnętrznej i zewnętrznej zawartości, do której mogą prowadzić łącza, zamieszczono w znajdującej się poniżej tabeli.

UWAGA: Administrator firmy może utworzyć wirtualny katalog na serwerze prezentacji, przeznaczony na współużytkowane dokumenty i nazwany `\DashboardFiles`, który jest odwzorowywany na katalog sieciowy o tej samej nazwie. Użytkownicy mający odpowiednie uprawnienia będą wówczas mogli publikować pliki w tym folderze i odwoływać się do nich nie za pomocą w pełni kwalifikowanych nazw udziałów sieciowych, lecz za pomocą nazw względnych, na przykład `\DashboardFiles\AnnualReport.doc` zamiast `\\SharedServer\CommonShare\DashboardFiles\AnnualReport.doc`.

WSKAZÓWKA: Informacje zawarte w tej wskazówce mają zastosowanie bez względu na to, czy miejsce docelowe ma być wyświetlane w bieżącym oknie przeglądarki czy w jej nowym oknie. Dla każdej czynności, z wyjątkiem wysyłania poczty i wykonywania programu, można określić, gdzie ma się pojawiać cel łącza. Jeśli czynność ma być wykonywana w okienku wyświetlania występującym na bieżącym pulpicie informacyjnym, należy wybrać okno bieżące. Pulpit informacyjny pozostanie wówczas aktywny, lecz będzie działał w tle. Jeśli czynność ma być wykonywana w nowym oknie przeglądarki, należy wybrać nowe okno.

UWAGA: Aby dodać tylko tekst lub grafikę bez jakichkolwiek łączy, należy pozostawić puste pole, wyświetlane po opcjach "Miejsce docelowe".

6 Nacisnąć przycisk OK.

W poniższej tabeli przedstawiono opcje łącza używane przy dodawania łącza tekstowego lub grafiki za pomocą edytora pulpitu informacyjnego.

Opcja łącza	Komentarz
Serwis internetowy lub dokument	<p>Trzeba podać adres URL serwisu lub dokumentu. Adres ten można skopiować z pola adresowego w przeglądarce internetowej, po czym wkleić go.</p> <p>W przypadku serwisu internetowego można pominąć w adresie prefiks <code>http://</code>, jeśli adres URL znajduje się na lokalnym serwerze internetowym, np. w serwisie intranetowym.</p> <p>Jeśli adres URL znajduje się na serwerze internetowym firmy użytkownika, można podać adres względny pliku. Na przykład:</p> <p><code>\DashboardFiles\Logo.gif</code></p>
Dokument lokalny lub współużytkowany	<p>Jeśli dokument jest wykorzystywany we współużytkowanym środowisku, to musi się znajdować na dysku sieciowym, który jest dostępny dla wszystkich użytkowników. Przykładem rodzajów dokumentów, które można otwierać, są arkusze kalkulacyjne zawierające najnowsze raporty o sprzedaży,</p>

Opcja łącza	Komentarz
	<p>prezentacje ze slajdami przedstawiającymi nowe produkty, dokument sporządzony w programie Microsoft Word zawierający coroczny raport firmy, plik graficzny z mapką dojazdu z lotniska do siedziby firmy itd.</p> <p>Na przykład, jeśli dokument ma być tylko do wyłącznego użytku bieżącego użytkownika, przykładowa lokalizacja może mieć postać:</p> <p><code>c:\mycomputer\reports\report.doc</code></p> <p>W przypadku dokumentu współużytkowanego należy podać nazwę zgodną z konwencją UNC, na przykład:</p> <p><code>\\ALLUSERS\reports\report.doc</code></p>
Wysłanie poczty elektronicznej do określonego użytkownika	<p>Trzeba znać adres poczty elektronicznej (adres URL "mailto"), na przykład:</p> <p><code>mailto:support@oracle.com</code></p> <p>Gdy użytkownik kliknie na tym łączu, przeglądarka uruchomi aplikację obsługi poczty z wypełnionym polem "Do:" (uruchamianie aplikacji obsługi poczty jest kontrolowane przez przeglądarkę).</p>
Uruchomienie programu	<p>Jeśli aplikacja jest wykorzystywana we współużytkowanym środowisku, to musi się znajdować na dysku sieciowym, który jest dostępny dla wszystkich użytkowników. Opcji tej można używać do pobierania i uruchamiania aplikacji (uruchamianie aplikacji jest kontrolowane przez system operacyjny). Na przykład, jeśli program Microsoft Word ma być uruchamiany tylko do wyłącznego użytku bieżącego użytkownika, przykładowa lokalizacja może mieć postać:</p> <p><code>c:\MSOFFICE\OFFICE\winword.exe</code></p> <p>W przypadku programu licencjonowanego dla wielu użytkowników należy podać lokalizację zgodnie z konwencją UNC, na przykład:</p> <p><code>\\ALLUSERS\SOFTWARE\MSOFFICE\OFFICE\WORD\winword.exe</code></p>
Odświeżenie przeglądarki przy użyciu skryptu JavaScript	<p>Aby można było skorzystać z pokazanego tu przykładu, przeglądarka musi obsługiwać skrypty JavaScript.</p> <p><code>javascript:window.location.reload()</code></p> <p>W obszarze "Cel" wybrać opcję "Bieżące okno".</p>

Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — widoków folderów katalogu prezentacji

Do pulpitu informacyjnego można dodać widok folderu katalogu prezentacji Oracle CRM On Demand i jego zawartości, np. zapisanych zleceń. Jeśli na przykład użytkownik ma pewien zbiór zapisanych zleceń, które często uruchamia, może otworzyć odpowiedni folder na pulpicie informacyjnym, przejść do zapisanego zlecenia i kliknąć na nim w celu jego uruchomienia.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak do strony interaktywnego pulpitu informacyjnego dodać widok folderu katalogu prezentacji

- 1 Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.
Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem [Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1151).
- 2 Z okienka wyboru przeciągnąć obiekt "Folder" do sekcji strony pulpitu informacyjnego.
- 3 Nacisnąć przycisk "Właściwości" folderu.
Zostanie wyświetlone okno dialogowe "Właściwości folderu".
- 4 Zaznaczyć folder i nacisnąć przycisk OK.
- 5 Nacisnąć przycisk OK, aby zapisać właściwości.

Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego — zawartości zapisanej w katalogu prezentacji

Do stron interaktywnego pulpitu informacyjnego można dodawać zawartość, np. filtry monitorujące pulpitu informacyjnego i raporty, zapisaną wcześniej przez siebie lub inną osobę w folderze współużytkowanym lub pulpicie informacyjnym. Aby odnaleźć żadaną zawartość, można przeszukać katalog prezentacji, w którym jest ona przechowywana, lub pulpit informacyjny, na którym jest wyświetlana.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak do strony interaktywnego pulpitu informacyjnego dodać zawartość zapisaną w katalogu prezentacji

- 1 Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem [Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1151).

- 2 Z okienka wyboru na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego", w obszarze zapisanej zawartości przejść do folderu lub pulpitu informacyjnego zawierającego zawartość, która ma zostać dodana do pulpitu informacyjnego.

- 3 Odnaleźć żadaną zawartość i przeciągnąć ją do sekcji na stronie pulpitu informacyjnego.

Ta czynność powoduje dodanie skrótu do zawartości zapisanej w katalogu prezentacji. Jeśli zawartość ulegnie zmianie, zmiana ta zostanie odzwierciedlona na stronie pulpitu informacyjnego.

Więcej informacji o edytowaniu właściwości filtrów monitorujących oraz raportów pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem [Edytowanie właściwości filtrów monitorujących oraz raportów interaktywnego pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1162).

Określanie sposobu wyświetlania wyników dla użytkowników drążących strony interaktywnego pulpitu informacyjnego

Istnieje możliwość określania sposobu wyświetlania wyników dla użytkownika, który drąży raport na interaktywnym pulpicie informacyjnym. Sposoby ich wyświetlania są następujące:

- Nowe wyniki mogą być wyświetlane bezpośrednio na pulpicie informacyjnym, zastępując pierwotny raport. Jest to zachowanie domyślne. Obszar zajmowany przez pierwotny raport automatycznie zmienia rozmiar, aby pomieścić nowe wyniki.
- Cały pulpit informacyjny może zostać zastąpiony nowymi wynikami.

To zachowanie określa opcja "Drażenie miejscowe" w edytorze pulpitu informacyjnego. Opcja ta jest ustawiana na poziomie sekcji, co oznacza, że dotyczy wszystkich podlegających drażeniu raportów w sekcji. Aby powrócić do pierwotnego raportu lub pulpitu informacyjnego, użytkownik może nacisnąć przycisk "Wstecz" w przeglądarce.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitemi informacyjnymi".

Jak określić sposób wyświetlania wyników dla użytkowników drążących strony interaktywnego pulpitu informacyjnego

- 1 Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem [Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1151).

- 2 Na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego" nacisnąć przycisk "Właściwości" sekcji i dokonać odpowiedniego wyboru dla opcji "Drażenie miejscowe":

- Aby nowe wyniki były wyświetlane bezpośrednio na pulpicie informacyjnym, kliknąć na opcji "Drażenie miejscowe" w celu jej zaznaczenia. Jeśli ta opcja jest zaznaczona pojawia się obok niej znacznik wyboru. Jest to zachowanie domyślne.
- Aby nowe wyniki zastępowały pulpit informacyjny, kliknąć na opcji "Drażenie miejscowe" w celu usunięcia znacznika wyboru.

Edytowanie właściwości filtrów monitorujących oraz raportów interaktywnego pulpitu informacyjnego

Istnieje możliwość edytowania właściwości filtrów monitorujących oraz raportów dodanych do interaktywnego pulpitu informacyjnego z katalogu prezentacji.

UWAGA: W przypadku edycji właściwości filtrów monitorujących i raportów interaktywnego pulpitu informacyjnego w sposób opisany w tym temacie wszelkie inne zmiany wprowadzone na danej stronie są również zapisywane.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitemi informacyjnymi".

Jak edytować właściwości filtra monitorującego interaktywnego pulpitu informacyjnego

- 1 Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.
Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem [Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1151).
- 2 Na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego" nacisnąć przycisk "Właściwości" filtra monitorującego pulpitu informacyjnego i kliknąć na łączu "Modyfikuj".
Zostanie wyświetlona strona "Filtr monitorujący pulpitu informacyjnego".
- 3 Wprowadzić zmiany w filtrze monitorującym pulpitu informacyjnego.
- 4 Nacisnąć przycisk "Zapisz", aby zapisać filtr monitorujący pulpitu informacyjnego.

Jak edytować właściwości raportu

- 1 Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.
Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem [Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1151).
- 2 Na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego" nacisnąć przycisk "Właściwości" raportu.
- 3 Wybrać właściwość, która ma zostać zmodyfikowana:
 - Wyświetlanie wyników

W przypadku wybrania opcji "Osadzone w sekcji" zlecenie jest wykonywane automatycznie, a wyniki są wyświetlane bezpośrednio na pulpicie informacyjnym. Ta opcja jest domyślnie wybrana dla raportów.

Można również wybrać opcję wyświetlania zlecenia jako łącza, które użytkownicy muszą kliknąć w celu wykonania zlecenia, i można określić, czy wyniki mają być wyświetlane na pulpicie informacyjnym, czy w osobnym oknie.

- Łącza raportu

Wybranie tej opcji powoduje otwarcie okna dialogowego "Łącza raportu" umożliwiającego wybranie łączy, które mają pojawiać się wraz z raportem na stronie pulpitu informacyjnego.

- Pokazywanie widoku

Wybranie tej opcji powoduje wyświetlenie dostępnych widoków raportu utworzonego w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers. Użytkownik może wybrać żądany widok.

- Modyfikowanie zlecenia

Wybranie tej opcji powoduje wyświetlenie karty "Kryteria" w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers. Na tej karcie można zmodyfikować zlecenie generujące raport.

Stosowanie formatowania do interaktywnych pulpitów informacyjnych

W edytorze pulpitu informacyjnego w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers okno dialogowe formatowania zapewnia dostęp do wizualnych atrybutów pulpitu informacyjnego, które użytkownik może określać. W zależności od formatowanego obiektu w tym oknie dialogowym są wyświetlane różne opcje, takie jak czcionka, formanty komórki i obramowania, kolor tła, a także dodatkowe opcje formatowania, np. dopełnienie komórki. Formatowanie wpływa na wygląd kolumn i sekcji na pulpicie informacyjnym.

Opcje wyrównania w poziomie i w pionie działają podobnie do analogicznych elementów w edytorach tekstów. Wyrównanie w pionie uwidacznia się dopiero wtedy, gdy kolumna obejmuje więcej niż jeden wiersz innych kolumn.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak zastosować formatowanie do interaktywnego pulpitu informacyjnego

- 1 Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem [Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1151).

- 2 Na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego" nacisnąć przycisk "Właściwości" kolumny lub sekcji i wybrać opcję "Właściwości kolumny" lub "Format sekcji".

- 3 W obszarze "Czcionka" wybrać rodzinę czcionki, rozmiar, kolor i styl (np. pogrubienie) czcionki oraz inne efekty (takie jak podkreślenie).

UWAGA: Dla niektórych elementów ta opcja jest niedostępna.

- 4 W obszarze "Komórka" skonfigurować wyrównanie i kolor tła.

UWAGA: Przy wyrównaniu poziomym jest pozostawiane najbardziej typowe wyrównanie dla danych tekstowych. Dla danych liczbowych najbardziej typowe wyrównanie jest poprawne.

Wyrównanie pionowe nie powoduje żadnej zmiany, chyba że wiersze w kolumnach wielowierszowych są rozkładane na inne kolumny.

- 5 W obszarze "Krawędź" wybrać położenie, kolor i styl krawędzi komórki.

WSKAZÓWKA: Można zaznaczyć lub wyczyścić niestandardowe obramowania, klikając na ramce górnej, dolnej, lewej i prawej obok listy rozwijanej "Pozycja".

- 6 Aby sformatować odstępy w komórkach, kliknąć na łączu "Dodatkowe opcje formatowania" i określić wartości dla szerokości i wysokości komórki, odstępu nad, pod, z lewej i prawej strony zawartości. Wartości są określone w pikselach.

- 7 Aby zmienić styl i elementy klasy określone w arkuszu stylów Oracle CRM On Demand Answers, dokonując wyboru w obszarze "Opcja stylów niestandardowych CSS", należy:

- a Kliknąć ustawienia, które mają zostać użyte.
- b Określić lokalizację klasy, typu lub arkusza stylów.

UWAGA: Zaawansowane opcje formatowania stylu są przeznaczone dla użytkowników, którzy wiedzą, jak pracować z kaskadowymi arkuszami stylów.

- 8 Nacisnąć przycisk OK.

Zmienianie nazw obiektów pulpitu informacyjnego

Obiektom pulpitu informacyjnego na interaktywnym pulpicie informacyjnym, które nie mają nazwy, jest przypisywana nazwa domyślna, taka jak "Sekcja 1", "Łącze 1" itp. Nazwy obiektów pulpitu informacyjnego można zmieniać na bardziej opisowe.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitemi informacyjnymi".

Jak zmienić nazwę obiektu pulpitu informacyjnego na interaktywnym pulpicie informacyjnym

- 1 Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem [Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1151).

- 2 Na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego" nacisnąć przycisk "Zmień nazwę" obiektu pulpitu informacyjnego.
- 3 W oknie dialogowym "Zmianie nazwy" wprowadzić nową nazwę obiektu pulpitu informacyjnego.
- 4 Nacisnąć przycisk OK.

Kasowanie obiektów pulpitu informacyjnego

Obiekty pulpitu informacyjnego znajdujące się na stronach pulpitu informacyjnego można kasować. Jeśli kasowany obiekt pulpitu informacyjnego jest już zapisany w katalogu prezentacji Oracle CRM On Demand, obiekt ten jest usuwany tylko ze strony pulpitu informacyjnego. Nie jest usuwany z katalogu prezentacji. (Należy pamiętać, że użytkownicy z odpowiednimi uprawnieniami mogą edytować zawartość katalogu prezentacji, klikając na łączu "Zarządzanie" na karcie "Katalog" w okienku wyboru w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers).

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak skasować obiekt pulpitu informacyjnego na interaktywnym pulpicie informacyjnym

- 1 Przejdź do edytora pulpitu informacyjnego.
Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem [Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1151).
- 2 Na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego" nacisnąć przycisk "Kasuj" obiektu pulpitu informacyjnego.
UWAGA: W przypadku skasowania kolumny inne kolumny na stronie mogą automatycznie zmienić rozmiar w celu zachowania wyrównania kolumn.

Zmienianie opcji PDF i opcji wydruku dla interaktywnych pulpitów informacyjnych

Można określić ustawienia strony oraz treść nagłówka i stopki stron dla wydruków PDF z interaktywnego pulpitu informacyjnego. Pulpity informacyjne i widoki są generowane w formacie Adobe Acrobat PDF. Do drukowania jest potrzebna aplikacja Adobe Reader 6.0 lub jej nowsza wersja.

Formatowanie nagłówków i stopek jest uwzględniane w wynikowych plikach HTML i PDF.

UWAGA: Określone ustawienia wydruku mają zastosowanie tylko do wynikowego pliku PDF. Jeśli plik PDF zostanie wydrukowany na drukarce lokalnej lub sieciowej PDF, to będą miały zastosowanie ustawienia wydruku określone w przeglądarce, np. dotyczące rozmiaru papieru.

Jak zmienić opcje PDF i opcje wydruku

- 1 Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem [Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1151).

- 2 Kliknąć na ikonie "Właściwości PDF i wydruku" wyświetlanej na górze obszaru roboczego.



Zostanie wyświetlone okno dialogowe "PDF i wydruk".

- 3 Określić ustawienia strony.

- 4 Aby dodać nagłówek lub stopkę, wykonać następujące czynności:

- a Wybrać odpowiednią opcję i nacisnąć przycisk "Edytuj".
- b Posługując się opcjami dostępnymi w oknie dialogowym, skonstruować nagłówek lub stopkę. Nagłówek lub stopka może się składać z co najwyżej trzech wierszy.
- c Aby zastosować do elementu nagłówka lub stopki formatowanie kosmetyczne, nacisnąć przycisk "Formatowanie".
Więcej informacji o formatowaniu kosmetycznym jest dostępnych pod hasłem [Stosowanie formatowania do interaktywnych pulpitów informacyjnych](#) (na stronie 1163).
- d Nacisnąć przycisk "OK", aby zapisać nagłówek i stopkę.

- 5 Po zakończeniu modyfikacji pliku PDF i opcji drukowania nacisnąć przycisk "OK".

Zmienianie właściwości interaktywnych pulpitów informacyjnych

Użytkownik może ustawiać właściwości całego pulpitu informacyjnego, takie jak styl, a także kasować strony, zmieniać ich kolejność i ukrywać je. Zmiana właściwości pulpitu informacyjnego powoduje automatyczne zapisanie wszelkich modyfikacji.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak uzyskać dostęp do strony właściwości pulpitu informacyjnego

- 1 Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.

Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem [Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1151).

- 2 Kliknąć na ikonie "Właściwości pulpitu informacyjnego" znajdującej się w górnej części strony "Edytor pulpitu informacyjnego".



Zostanie wyświetlona strona "Właściwości pulpitu informacyjnego".

Wybieranie stylu dla interaktywnego pulpitu informacyjnego

Style określają sposób formatowania wyświetlanych pulpitów informacyjnych i wyników. Początkowo wyniki są formatowane przy użyciu stylu domyślnego. Aplikacja Oracle CRM On Demand zawiera predefiniowane style do wyboru.

Jak wybrać styl dla interaktywnego pulpitu informacyjnego

- W obszarze "Właściwości ogólne" strony "Właściwości pulpitu informacyjnego" wybrać żądany styl z listy rozwijanej "Styl".

Dodawanie opisu interaktywnego pulpitu informacyjnego

Opisy są przechowywane w pulpitach informacyjnych, ale nie pojawiają się na nich.

Jak dodać opis interaktywnego pulpitu informacyjnego

- Wprowadzić opis pulpitu informacyjnego w polu "Opis" na stronie "Właściwości pulpitu informacyjnego".

Zmianie nazw, kasowanie, zmienianie kolejności i ukrywanie stron interaktywnego pulpitu informacyjnego

Ten temat zawiera procedury przedstawiające sposoby zmieniania nazw, kasowania, zmieniania kolejności i ukrywania stron interaktywnego pulpitu informacyjnego. W obszarze "Strony pulpitu informacyjnego" strony "Właściwości pulpitu informacyjnego" jest wyświetlana lista stron pulpitu informacyjnego. Kolejność stron na tej liście jest zgodna z kolejnością odpowiadających im kart.

W przypadku zmiany nazwy pulpitu informacyjnego można zachować odwołania użytkowników do starej nazwy. W wyniku tej czynności jest tworzony skrót ze starą nazwą wskazujący pulpit informacyjny o zmienionej nazwie w katalogu prezentacji.

Na czas wprowadzania zmian na stronie pulpitu informacyjnego można ją ukryć przed innymi użytkownikami.

OSTRZEŻENIE: Czynności opisanych w poniższych procedurach nie można cofać przez naciśnięcie przycisku "Anuluj".

Jak zmienić nazwę strony interaktywnego pulpitu informacyjnego

- W sekcji "Strony pulpitu informacyjnego" strony "Właściwości pulpitu informacyjnego" kliknąć na ikonie "Zmień nazwę", aby otworzyć stronę "Zmianie nazwy elementu", po czym postępować według instrukcji wyświetlanych na tej stronie.

Jak skasować stronę interaktywnego pulpitu informacyjnego

- W sekcji "Strony pulpitu informacyjnego" strony "Właściwości pulpitu informacyjnego" kliknąć na ikonie "Kasuj" i w odpowiedzi na wyświetlony monit potwierdzić zamiar wykonania tej operacji.

Jak zmienić kolejność strony interaktywnego pulpitu informacyjnego

- Aby przenieść stronę pulpitu informacyjnego w górę na liście, kliknąć na ikonie ze strzałką w górę odpowiadającej tej stronie w sekcji "Strony pulpitu informacyjnego" strony "Właściwości pulpitu informacyjnego".

Na pulpicie informacyjnym karta odpowiadająca tej stronie zostanie przesunięta w lewo.

- Aby przenieść stronę pulpitu informacyjnego w dół na liście, kliknąć na ikonie ze strzałką w dół odpowiadającej tej stronie w sekcji "Strony pulpitu informacyjnego" strony "Właściwości pulpitu informacyjnego".

Na pulpicie informacyjnym karta odpowiadająca tej stronie zostanie przesunięta w prawo.

Jak ukryć stronę interaktywnego pulpitu informacyjnego

- W sekcji "Strony pulpitu informacyjnego" strony "Właściwości pulpitu informacyjnego" zaznaczyć pole wyboru "Ukryj stronę" dla danej strony.

Strona pozostaje widoczna dla wszystkich użytkowników wyświetlających ją w danej chwili.

UWAGA: Nie można zmienić uprawnień do strony pulpitu informacyjnego. Ikona "Zabezpieczenia" w sekcji "Strony pulpitu informacyjnego" strony "Właściwości pulpitu informacyjnego" jest wyłączona.

Jak zmienić walutę wyświetlaną na stronie interaktywnego pulpitu informacyjnego

- Wybrać menu walut i wybrać nową walutę dla raportu.

Aby można było korzystać z tej funkcji, pulpit informacyjny musi zawierać wbudowany filtr monitorujący pulpit informacyjny "Aktywne waluty firmy". Więcej informacji o dodawaniu do pulpitu informacyjnego zawartości wbudowanej, takiej jak filtr monitorujący pulpit informacyjny, jest dostępnych pod hasłem [Tworzenie filtrów monitorujących dla interaktywnych pulpitów informacyjnych](#) (na stronie 1169). Po dodaniu wbudowanego filtra monitorującego pulpitu informacyjnego należy wybrać menu walut i wybrać nową walutę dla raportu. Wszystkie pola walut na pulpicie informacyjnym zostaną odpowiednio zaktualizowane. Lista walut jest ograniczona do walut, dla których określono kurs wymiany.

Tworzenie filtrów monitorujących dla interaktywnych pulpitów informacyjnych

Filtr monitorujący pulpitu informacyjnego filtruje wyniki zleceń osadzonych i pokazuje tylko te wyniki, które spełniają kryteria filtru. Filtr monitorujący pulpitu informacyjnego może filtrować wszystkie zlecenia osadzone w pulpicie informacyjnym lub tylko zlecenia z pewnych stron pulpitu informacyjnego.

Należy wybrać kolumny i operatory dla filtru monitorującego pulpitu informacyjnego oraz określić sposób jego wyświetlania na pulpicie informacyjnym i wybierania wartości przez użytkowników. Wybrane opcje decydują o zawartości raportów osadzonych w pulpicie informacyjnym lub na stronie pulpitu informacyjnego. W każdym zleceniu, które ma podlegać filtrowaniu, musi być obecna każda kolumna zawarta w filtrze monitorującym pulpitu informacyjnego — na liście projekcji, w filtrze lub w obu tych miejscach. Kolumny w zleceniu muszą mieć ustawione filtry albo dla warunku filtrowania musi być ustawiona wartość "Według filtru monitorującego". Kolumny zawarte w filtrze monitorującym, lecz nie uwzględnione w zleceniu, nie mają wpływu na filtrowanie zlecenia.

W przypadku dołączenia wielu kolumn do filtru monitorującego pulpitu informacyjnego można ograniczyć możliwości wyboru opcji przez użytkowników w kolejnych kolumnach. Przypuśćmy na przykład, że jedna kolumna filtruje zlecenia według regionu, a druga według okręgu. Zaznaczając pole wyboru "Ograniczenie", można określić, że w kolumnie "Okręg" mają być pokazywane tylko okręgi odpowiadające wybranemu przez użytkownika regionowi. Jeśli użytkownik wybierze region wschodni w filtrze monitorującym "Region", filtr monitorujący "Okręg" pokaże tylko okręgi z regionu wschodniego.

UWAGA: Na ograniczenia kolumny wpływają ograniczenia wszystkich innych kolumn w filtrze monitorującym. Jeśli na przykład filtr monitorujący zawiera kolumny "Rok", "Region" i "Okręg" i jest zaznaczone pole wyboru "Ograniczenie" dla kolumny "Okręg", wartości pokazywane w kolumnie "Okręg" są ograniczone przez wartości wprowadzone w kolumnach "Region" i "Rok".

W przypadku zadeklarowania zmiennej prezentacji w filtrze monitorującym pulpitu informacyjnego do zmiennej tej można się również odwoływać w różnych obszarach raportu. Wartość wprowadzona w filtrze monitorującym pulpitu informacyjnego może być następnie wyświetlana (przy użyciu zmiennej prezentacji) w wynikach zlecenia wyświetlanych na pulpicie informacyjnym.

Utworzony filtr monitorujący pulpitu informacyjnego należy zapisać w folderze współużytkowanym. Po zapisaniu filtru monitorującego można go dodać do pulpitu informacyjnego.

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować filtry monitorujące dla interaktywnych pulpitów informacyjnych, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak utworzyć filtr monitorujący dla interaktywnego pulpitu informacyjnego

- 1 Kliknąć na karcie "Raporty".
- 2 Kliknąć na łączu "Projektowanie analiz".
W osobnym oknie zostanie wyświetlona aplikacja Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 W oknie Oracle CRM On Demand Answers kliknąć na dowolnym obszarze zainteresowań i kliknąć na ikonie "Nowy filtr monitorujący pulpitu informacyjnego" u góry sekcji.
Zostanie wyświetlona lista obszarów zainteresowań.

- 4 Z listy obszarów zainteresowań wybrać obszar zainteresowań zawierający kolumnę, która ma być używana jako filtr.

Zostanie wyświetlona strona "Filtr monitorujący pulpitu informacyjnego".

UWAGA: Jeśli dana kolumna jest również uwzględniona w filtrze monitorującym kolumn w zleceniu osadzonym, jej wartość trzeba ustawić jako filtr w oknie dialogowym tworzenia/edycji filtra, aby filtr monitorujący pulpitu informacyjnego filtrował to zlecenie osadzone. Ustawienie wartości "Według filtra monitorującego" nie powoduje wstępnego przefiltrowania bieżącej kolumny. Wszystkie kolumny w filtrze monitorującym pulpitu informacyjnego muszą pochodzić z tego samego obszaru zainteresowań i wszystkie muszą być uwzględnione w zleceniach osadzonych, które mają podlegać filtrowaniu.

- 5 Za pomocą listy rozwijanej "Zakres" na stronie "Filtr monitorujący pulpitu informacyjnego" określić, czy filtr ma być stosowany do całego pulpitu informacyjnego, czy jednej z jego stron.

- 6 Aby wybrać kolumnę używaną jako filtr w filtrze monitorującym pulpitu informacyjnego, kliknąć na nazwie kolumny w okienku wyboru.

Do filtra monitorującego pulpitu informacyjnego można dodać wiele kolumn. Aby usunąć kolumnę z filtra, należy kliknąć na łączu "Kasuj" dla tej kolumny.

UWAGA: Liczba kolumn dodanych do filtra monitorującego pulpitu informacyjnego może wpływać na wydajność. Na przykład kolumny wyświetlające wartości na liście rozwijanej, wymagają, aby zlecenie do serwera Oracle CRM On Demand wypełniło tę listę. Zaleca się, aby liczbę kolumn ograniczyć do co najwyżej dziewięciu.

- 7 Wybrać ustawienia następujących opcji:

- a Nacisnąć przycisk "Edytuj formułę", aby wyświetlić okno dialogowe "Edycja formuły kolumny", w którym można zmodyfikować formułę dla kolumny.

- b Wybrać żądany operator z listy rozwijanej operatorów.

- c Wybrać typ formantu, aby wskazać, w jaki sposób użytkownicy mają wybierać wartość dla filtra. Możliwe opcje to wybór wartości z kalendarza, listy rozwijanej lub listy wielu wartości bądź jej wpisanie w polu edycji.

- d W przypadku wybrania listy rozwijanej:

- Na liście "Pokaż" wskazać wartości, które mają być wyświetlane na tej liście rozwijanej. (Można pokazywać wszystkie wartości lub utworzyć instrukcję SQL ograniczającą listę rozwijaną do pewnych wartości).
- Aby ograniczyć możliwości wyboru opcji dla kolumny w zależności od wyboru dokonanego przez użytkownika w poprzedniej kolumnie, zaznaczyć pole wyboru "Ograniczenie".

- e Z listy "Wartość domyślna" wybrać wartość, którą użytkownicy mają widzieć początkowo.

Można pokazywać ustawienia domyślne raportu, wszystkie możliwości wyboru lub określoną wartość. W przypadku wybrania opcji określonej wartości pojawia się pole, w którym można ją wpisać.

- f Za pomocą listy "Ustaw zmienną" można określić, czy wartość zmiennej w przypadku filtra monitorującego pulpitu informacyjnego ma być ustanawiana na podstawie zmiennej prezentacji.

Aby nie deklarować nazwy zmiennej w przypadku filtra monitorującego, wybrać "Brak".

Wybranie opcji zmiennej prezentacji w celu zadeklarowania zmiennej w przypadku filtra monitorującego powoduje wyświetlenie dodatkowego pola, w którym można zadeklarować nazwę zmiennej.

Na przykład w przypadku wybrania z listy rozwijanej pozycji "Prezentacja" można wpisać nazwę mójUlubionyRegion, aby zadeklarować tę zmienną prezentacji. Do zmiennej zadeklarowanej w tym miejscu można odwoływać się w zleceniach wyświetlanych na pulpicie informacyjnym.

g W polu "Etykieta" wpisać etykietę filtra.

Jeśli pole "Etykieta" zostanie pozostawione puste, wówczas jako etykieta filtra jest używana etykieta kolumny.

8 Aby zmienić kolejność kolumn w filtrze monitorującym, nacisnąć przycisk ze strzałką w górę lub w dół. Zmiana kolejności kolumn decyduje o kolejności, w jakiej użytkownicy widzą możliwe do wybrania opcje.

9 Aby wybrany filtr monitorujący i wszystkie inne filtry monitorujące następujące po nim były wyświetlane w nowym wierszu w filtrze, kliknąć na odpowiednim polu na liście "Grupa".

10 Aby sprawdzić, jak filtr monitorujący będzie wyglądał na pulpicie informacyjnym, kliknąć na łączy "Podgląd" (jeśli jest dostępne).

Jak zapisać filtr monitorujący dla interaktywnego pulpitu informacyjnego

1 Po zakończeniu tworzenia filtra monitorującego pulpitu informacyjnego nacisnąć przycisk OK.

2 W oknie dialogowym "Wybieranie folderu" nadać filtrowi monitorującemu pulpitu informacyjnego opisową nazwę i zapisać go w folderze współużytkowanym.

W nazwie można również wskazać, czy filtr monitorujący pulpitu informacyjnego jest stosowany do całego pulpitu informacyjnego, czy do jednej z jego stron.

UWAGA: W przypadku zapisania filtra monitorującego pulpitu informacyjnego w folderze osobistym nie można dodać filtra monitorującego do pulpitu informacyjnego, dopóki filtr nie zostanie przeniesiony do folderu współużytkowanego.

3 (Opcjonalnie) W polu "Opis" wpisać opis.

Jak edytować filtr monitorujący dla interaktywnego pulpitu informacyjnego

1 Kliknąć na karcie "Raporty".

2 Kliknąć na łączy "Projektowanie analiz".

W osobnym oknie zostanie wyświetlona aplikacja Oracle CRM On Demand Answers.

- 3 W oknie Oracle CRM On Demand Answers kliknąć na łączu "Otwórz analizę" i znaleźć filtr monitorujący w folderze, w którym został zapisany.
- 4 Kliknąć na filtrze monitorującym pulpitu informacyjnego, który ma być edytowany.

Jak dodać filtr monitorujący do interaktywnego pulpitu informacyjnego lub jego strony

- 1 Przejść do edytora pulpitu informacyjnego.
Więcej informacji o przechodzeniu do edytora pulpitu informacyjnego jest dostępnych pod hasłem [Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1151).
- 2 Z okienka wyboru na stronie "Edytor pulpitu informacyjnego", w obszarze zapisanej zawartości przejść do folderu zawierającego filtr monitorujący pulpitu informacyjnego, który ma być dodany.
- 3 Przeciągnąć filtr monitorujący pulpitu informacyjnego do odpowiedniej sekcji strony pulpitu informacyjnego.
Jeśli jako zakres filtru monitorującego pulpitu informacyjnego jest ustawiona opcja "Pulpit informacyjny", filtr monitorujący wpływa na każdą stronę pulpitu informacyjnego, ale nie pojawia się na każdej jego stronie. Jeśli jest ustawiony zakres "Strona", filtr monitorujący wpływa tylko na strony, do których jest dodany. Jeśli zakresem filtru monitorującego jest "Pulpit informacyjny" wartość wybrana w filtrze na poziomie pulpitu informacyjnego zastępuje wartości wybrane na poziomie stron pulpitu informacyjnego.

Zmienianie nazwy i opisu interaktywnego pulpitu informacyjnego

Przed rozpoczęciem. Aby można było tworzyć i edytować interaktywne pulpity informacyjne, rola użytkownika musi zawierać uprawnienie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".

Jak zmienić nazwę i opis interaktywnego pulpitu informacyjnego

- 1 Kliknąć na karcie "Pulpit informacyjny".
- 2 Na stronie "Pulpit informacyjny", kliknąć na łączu "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi".
- 3 Na stronie "Zarządzanie pulpitami informacyjnymi" kliknąć na łączu "Edytuj" pulpitu informacyjnego, który będzie edytowany.
- 4 Na stronie "Pulpit informacyjny - edycja" zmienić nazwę i/lub opis pulpitu, po czym nacisnąć przycisk "Zapisz".

Wyświetlanie pulpitów informacyjnych

Aplikacja Oracle CRM On Demand zawiera wbudowane pulpity informacyjne, które grupują raporty w obszary działalności. Ponadto użytkownicy, których rola zawiera uprawnienie "Zarządzanie pulpitemi informacyjnymi", mogą tworzyć interaktywne pulpity informacyjne.

W tym temacie opisano sposób wyświetlania wbudowanych i interaktywnych pulpitów informacyjnych.

UWAGA: Jeśli rola użytkownika nie pozwala na wyświetlanie określonego raportu na pulpicie informacyjnym lub jeśli raport został skasowany po dodaniu go do pulpitu informacyjnego, przy próbie wyświetlenia raportu pojawia się komunikat o błędzie.

Jak wyświetlić pulpit informacyjny

- 1 Kliknąć na karcie "Pulpit informacyjny".
- 2 Z listy rozwijanej "Wybór pulpitu informacyjnego" wybrać pulpit informacyjny, który ma zostać wyświetlony.
- 3 Nacisnąć przycisk "Pokaż".
Żądany pulpit informacyjny zostanie wyświetlony.

Tematy pokrewne

Pokrewne informacje są zawarte w następującym temacie:

- [Zarządzanie pulpitemi informacyjnymi](#) (na stronie 1149)

Nawigacja kierowana w interaktywnych pulpitych informacyjnych – informacje podstawowe

Nawigacja kierowana, prowadząc użytkowników przez proces eksploracji wyników, może pomagać użytkownikom w uzyskiwaniu pełnego wglądu w kwestie merytoryczne lub biznesowe oraz w podejmowaniu właściwych czynności. Gdy jest oparta na typowych scenariuszach i najlepszych doświadczeniach z danej branży lub organizacji, pozwala użytkownikom przeglądać i analizować powiązane zagadnienia, prowadząc ich do pokrewnego zbioru wyników, innego pulpitu informacyjnego lub pod inny adres URL. Nawigację kierowaną definiuje się za pomocą edytora pulpitu informacyjnego, dostępnego w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers.

Istnieją trzy typy nawigacji kierowanej:

- Nawigacja kierowana z użyciem łączy statycznych. Jeśli zostanie przyjęta dla raportu, to wśród wyników na pulpicie informacyjnym zawsze występuje łącze prowadzące do innego raportu, pulpitu informacyjnego lub adresu URL. Na przykład raport pokazujący tendencje rozbieżności stopnia zadowolenia klientów mógłby być zawsze wyświetlany z łączem prowadzącym do raportu przedstawiającego stopień zadowolenia klientów z podziałem na produkty.

- Nawigacja kierowana z użyciem łączy warunkowych. Jeśli zostanie przyjęta dla raportu, to łączy prowadzące do innego raportu, pulpitu informacyjnego lub adresu URL pojawi się tylko wtedy, gdy wyniki będą spełniać określone kryteria. Na przykład, jeśli linia otwartych zleceń w zakresie krytycznej usługi przekracza określoną wartość progową, w zbiorze wyników może się pojawić łączy prowadzące do raportu pokazującego stopień zadowolenia klientów z podziałem na pracowników.
- Nawigacja kierowana z użyciem łączy warunkowych. W zależności od wyników zwracanych dla konkretnego raportu mogą się pojawiać całe, określone sekcje pulpitu informacyjnego. Na przykład, jeśli wyniki pokazują co najmniej 15-procentowy spadek sprzedaży w ubiegłym tygodniu, to może się pojawić sekcja pulpitu informacyjnego zawierająca łączy do odpowiednich raportów i narzędzi.

Wyświetlanie łączy statycznych w zasadzie nie ma żadnego wpływu na czas przetwarzania pulpitu informacyjnego. Może natomiast mieć wpływ konieczność wyświetlenia dużej liczby łączy warunkowych lub sekcji warunkowych. Informacje o edytorze pulpitu informacyjnego są dostępne pod hasłem [Dodawanie i wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego](#) (na stronie 1152).

Uwagi dotyczące korzystania z obszarów zainteresowań

Zawarto tu informacje dotyczące obszarów zainteresowań "Data i godzina" oraz okresów norm.

Obszary zainteresowań "Data i godzina"

Okresy w raporcie mogą się opierać na kalendarzu okresów obrotowych, który może się różnić od standardowego kalendarza. Na przykład rok obrotowy w firmie może się zaczynać 1 czerwca każdego roku kalendarzowego. Jeśli ostatnio firma zmieniła w Oracle CRM On Demand swój kalendarz okresów obrotowych, trzeba dokładnie sprawdzić analizy historyczne obejmujące kilka lat. Danych z raportów, które są oparte na poprzednim kalendarzu okresów obrotowych, nie można przypisać do danych korzystających z nowego kalendarza.

Okresy norm

W raportach, w których są zawarte informacje o normach według roku, jest używany miesiąc końcowy roku. Natomiast na stronie "Normy" wyświetlany rok jest rokiem początkowego miesiąca okresu norm, a więc różni się od stosowanego w raportach. Na przykład, jeśli okres norm obejmuje przedział czasowy od listopada 2009 do stycznia 2010, to na stronie "Normy" jest wyświetlany rok 2009, a w raportach — rok 2010.

Indeks

A

Administrowanie modulem Offline Client —
informacje podstawowe - 759
Adresy - 286
Akredytacja - 498
Aktualizowanie działań - 146
Aktualizowanie grup rekordów - 104
Aktualizowanie powiązanych rekordów z głównych
rekordów - 81
Aktualizowanie rejestracji transakcji - 416
Aktualizowanie rekordu rejestracji na egzamin - 483
Aktualizowanie rekordu zapisu na kurs - 473
Aktualizowanie rekordu zlecenia akredytacji - 504
Aktualizowanie rekordu zlecenia certyfikacji - 494
Aktualizowanie swoich szczegółów osobistych - 724
Aktualizowanie szczegółów rekordów - 71
Aktualizowanie właściciela pojazdu - 715
Aktywowanie i dezaktywowanie podmiotów
partnerskich - 387
Aktywowanie oświadczenia dotyczącego próbki -
593
Analityczny obszar zainteresowań - 859, 860, 863,
866, 868, 869, 871, 872, 874, 876, 877, 879, 881,
883, 884, 885, 886, 888, 890, 891, 893, 895, 897,
899, 901, 903, 905, 907, 908, 910, 912, 913, 914,
916, 918
Analiza efektywności podmiotu - 227
Analiza osób kontaktowych - 243
Analiza planowanej sprzedaży - 263
Analiza podążania za zamiarami - 199
Anulowanie rejestracji transakcji - 415
Anulowanie wniosków - 404
Anulowanie zleceń MDF - 431
Anulowanie zleceń specjalnej kalkulacji cen - 445
Archiwizowanie namiarów - 194

B

Blokowanie rekordów - informacje - 70

C

Cele - 314
Certyfikacja - 488
Cofanie przesłania prognoz - 279
Czas trwania sesji aplikacji Oracle CRM On Demand
- informacje - 136

D

Dealerzy - 703
Docelowe osoby kontaktowe dla kampanii - 178

Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu
informacyjnego — łączy nawigacji kierowanej -
1156
Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu
informacyjnego — łączy tekstowych i łączy
graficznych - 1157
Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu
informacyjnego — widoków folderów katalogu
prezentacji - 1160
Dodawanie — do stron interaktywnego pulpitu
informacyjnego — zawartości zapisanej w
katalogu prezentacji - 1160
Dodawanie delegowanych użytkowników - 740
Dodawanie filtrów do kolumn - 1007
Dodawanie filtrów monitorujących dla kolumn - 1090
Dodawanie filtrów z monitem graficznym - 1092
Dodawanie i aktualizowanie rekordów w aplikacji
Offline Client - 761
Dodawanie i wyświetlanie zawartości na stronach
interaktywnego pulpitu informacyjnego - 1152
Dodawanie informacji DEA do adresów osób
kontaktowych - 295
Dodawanie kolumn do raportów - 1006
Dodawanie kredytów do funduszy - 459
Dodawanie legendy do raportów za pomocą widoku
legendy - 1076
Dodawanie licencji stanowych osób kontaktowych -
244
Dodawanie łączy czynności do wyników - 1029
Dodawanie magazynu próbek do okresu
magazynowego - 529
Dodawanie niestandardowych widoków kalendarza -
166
Dodawanie osób uczestniczących do wizyty - 558
Dodawanie powiązań pozycji planu komunikatów -
606
Dodawanie pozycji planu komunikatów - 600
Dodawanie pozycji transakcji do transakcji
dotyczących próbek - 555
Dodawanie pól niestandardowych do raportów -
1006
Dodawanie rejestrów do okresu magazynowego -
530
Dodawanie rejestrów do planu komunikatów - 599
Dodawanie rejestrów do rozwiązania - 350
Dodawanie rekomendacji - 242
Dodawanie rozwiązań do zleceń SR - 340
Dodawanie stron do interaktywnych pulpitu
informacyjnych - 1152
Dodawanie tabel do wyników - 1039
Dodawanie tekstu narracyjnego do wyników - 1081
Dodawanie tekstu znacznikowego do wyników -
1073
Dodawanie transakcji dotyczących próbek do okresu
magazynowego - 530
Dodawanie tytułów do wyników - 1038

- Dodawanie uczestników funduszy - 459
- Dodawanie uwag - 106
- Dodawanie wiadomości e-mail z programów
Microsoft Outlook i Lotus Notes - 763
- Dołączanie plików do rekordów za pośrednictwem
pól załączników - 118
- Domyślne pola wyszukiwania — wyszukiwanie słów
kluczowych - 57
- Dostarczanie spersonalizowanej zawartości - 595
- Dostęp do danych, współużytkowanie i własność
rekordów - informacje - 39
- Drukowanie informacji znajdujących się na stronach
- 133
- Drukowanie raportów - 840
- Duplikaty podczas tworzenia rekordów — informacje
- 128
- Działania komunikacyjne — czynności końcowe -
372
- Dzielenie przychodu z możliwości między członków
zespołu - 267
- E**
- Edytowanie właściwości filtrów monitorujących oraz
raportów interaktywnego pulpitu informacyjnego -
1162
- Edytowanie właściwości kolumn - 1016
- Egzaminy - 477
- Eksportowanie rekordów z list - 98
- Eksportowanie segmentów - 786
- Eskalowanie zleceń SR - 340
- F**
- Filtrowanie list - 94
- Fundusze - 455
- Funkcje agregacji - 1098
- Funkcje agregacji kumulacyjnej - 1104
- Funkcje kalendarzowe data/godzina - 1123
- Funkcje konwertujące - 1131
- Funkcje matematyczne - 1116
- Funkcje napisowe - 1109
- Funkcje systemowe - 1132
- G**
- Gospodarstwa domowe - 621
- I**
- Importowanie osób kontaktowych - 235
- Importowanie wniosków - 405
- Instalowanie modułu Offline Client - 756
- Instrukcje Case - 1134
- Interfejs - informacje - 24
- J**
- Jakich rekordów można używać w trybie offline - 755
- K**
- Kalendarz i działania - 141
- Kampanie - 174
- Kasowanie członkostwa w programach partnerskich
- 395
- Kasowanie i przywracanie rekordów - 121
- Kasowanie obiektów pulpitu informacyjnego - 1165
- Kasowanie podmiotów partnerskich - 388
- Kasowanie programów partnerskich - 396
- Kasowanie raportów - 844
- Kasowanie wniosków - 404
- Kasowanie współużytkowanych adresów - 299
- Komunikacja - 352
- Konfigurowanie folderów raportów - 835
- Konfigurowanie formuł kolumn - 1028
- Konfigurowanie modułu Offline Client - 757
- Konfigurowanie swoich pytań zabezpieczających -
738
- Konfigurowanie swojego kalendarza - 745
- Konfigurowanie widoczności udostępnionych
folderów raportów dla użytkownika - 837
- Konta finansowe - 636
- Kontaktowanie się z firmą Oracle - 138
- Kończenie działania Oracle CRM On Demand - 138
- Kończenie okresu rejestracji transakcji - 416
- Kończenie swoich analiz - 1095
- Kopiowanie i przenoszenie raportów - 845
- Kopiowanie rekordów - 69
- Korygowanie istniejącego rekordu korekty stanu
magazynowego - 552
- Korygowanie rozbieżności ilości fizycznych i
elektronicznych - 556
- Korygowanie transakcji dotyczących próbek - 552
- Korzystanie z kreatora segmentacji - 781
- Korzystanie z modułu Oracle CRM On Demand
Integration for Office - 771
- Korzystanie z Offline Client - 754
- Korzystanie z selektora rejestrów - 68
- Korzystanie z wyszukiwania zaawansowanego - 60
- Korzystanie z zoptymalizowanych pól filtrowania -
1004
- Korzystanie ze składnika Mail Merge for Word - 771
- Korzystanie ze składnika Reports and Analysis for
Excel - 776
- Korzystanie ze skryptów kwalifikowania namiarów -
193
- Korzystanie ze skryptów ocen - 119
- Korzystanie ze skryptów ocen działania - 167
- Korzystanie ze skryptów zleceń obsługi - 339
- Kreator segmentacji — informacje podstawowe -
782
- Krok 1. Definiowanie kryteriów - 1005
- Krok 2
- Tworzenie układów - 1036
- Krok 3
- Definiowanie filtrów monitorujących (opcjonalne) -
1089
- Krok 4. Przeglądanie raportów - 1094
- Kursy - 467

Kwalifikowanie namiarów - 192

L

Licencje stanowe osoby kontaktowej - 519

Logowanie się jako nowy użytkownik - 23

Ł

Ładowanie segmentów - 786

Łączenie rekordów - 105

Łączenie wyników z wielu raportów za pomocą operacji na zbiorach - 1035

M

Magazyn próbek - 536

Marketing - 173

Modyfikowanie partii próbek w pozycji transakcji - 578

Modyfikowanie próbki w pozycji transakcji - 578

Modyfikowanie próbki w przydziale - 584

Moja strona startowa - 33

Monitorowanie agentów - 376

Monitorowanie działań dotyczących próbek - 572

Motoryzacja - 703

Możliwości - 249

Możliwości i prognozy — informacje podstawowe - 250

N

Nadawanie praw logowania przedstawicielowi

Asysty Technicznej - 741

Namiary - 183

Namiary (aspekty związane ze sprzedażą) - 207

Nawigacja kierowana w interaktywnych pulpitach

informacyjnych — informacje podstawowe - 1173

Niestandardowy kalendarz okresów obrotowych w aplikacji Oracle CRM On Demand Answers —

informacje podstawowe - 834

O

Obliczanie sumy bieżącej magazynu próbek - 537

Obliczanie wielkości transakcji - 417

Obsługa oddzwaniania (Internet i telefon) - 368

Obsługa połączeń telefonicznych - 363

Obsługa wiadomości e-mail - 370

Obsługa wiadomości poczty głosowej - 368

Obszary zainteresowań w raportach — informacje podstawowe - 852

Ocenianie rozwiązań - 349

Ochrona ubezpieczeniowa - 677

Od czego zacząć? - 22

Odrzucanie namiarów - 198

Odrzucanie rejestracji transakcji - 414

Odrzucanie roszczeń dotyczących zleceń MDF - 432

Odrzucanie wniosków - 403

Odrzucanie zleceń MDF - 429

Odrzucanie zleceń specjalnej kalkulacji cen - 444

Odświeżanie prognoz - 276

Odzyskiwanie ID logowania użytkownika lub resetowanie hasła - 134

Ograniczanie wyświetlanych rekordów działań - 149

Ograniczanie wyświetlanych rekordów podmiotów - 217

Ograniczenia w raportach — informacje podstawowe - 848

Okres magazynowy - 525

Określanie możliwości nadrzędnych i podrzędnych - 264

Określanie podmiotów nadrzędnych - 216

Określanie sposobu wyświetlania wyników dla użytkowników drażących strony interaktywnego pulpitu informacyjnego - 1161

Określanie subkont portfeli - 633

Określanie wyglądu stron interaktywnego pulpitu informacyjnego - 1153

Oparte na roli Może czytać wszystkie rekordy — informacje podstawowe - 732

Operatory - 1133

Optymalizacja wydajności - 1140

Oracle Contact On Demand - informacje - 352

Oracle CRM On Demand — informacje o wydaniu - 138

Oracle CRM On Demand - przegląd stron - 29

Osadzanie widgetu - 751

Osadzanie widżetu - 749, 750

Osoby kontaktowe - 231

Ostrzeganie użytkowników o braku danych - 1088

Oznaczanie współużytkowanych adresów jako zatwierdzone - 294

Oznaczanie zadań jako ukończone - 150

P

Partie próbek - 586

Partnerzy - 384

Pasek narzędzi - 782

Pasek narzędzi On Demand Integration w składniku Mail Merge for Word — informacje podstawowe - 772

Pasek narzędzi On Demand Integration w składniku Reports and Analysis for Excel — informacje podstawowe - 777

Personalizowanie swojej aplikacji - 723

Pierwsze kroki - 21

Pierwsze kroki z aplikacją Answers (raporty niestandardowe) - 847

Plan - możliwości - 328

Plan - osoby kontaktowe - 324

Plan - podmioty - 320

Planowanie biznesowe - 303

Planowanie umówionych spotkań z innymi osobami - 161

Planowanie wielu wizyt - 156

Plany biznesowe - 308

Plany finansowe - 649

Plany komunikatów - 597

- Pobieranie kreatora segmentacji - 783
- Pobieranie raportów - 843
- Pobieranie rekordów do modułu Offline Client - 759
- Pobieranie szablonu Mail Merge for Word - 773
- Pobieranie szablonu Reports and Analysis for Excel - 778
- Podmioty - 207
- Podpisy elektroniczne — informacje podstawowe - 568
- Pojazdy - 709
- Pokazywanie lub ukrywanie paska czynności - 32
- Pola adresu - 300
- Pola akredytacji - 505
- Pola celów - 318
- Pola certyfikacji - 495
- Pola członkostwa w programie - 395
- Pola dealera - 706
- Pola działań - 168
- Pola działań komunikacyjnych (Oracle Contact On Demand) - 380
- Pola egzaminu - 484
- Pola funduszu - 465
- Pola gospodarstwa domowego - 627
- Pola kampanii - 181
- Pola konta finansowego - 640
- Pola konta portfela - 634
- Pola kursu - 474
- Pola licencji stanowej osoby kontaktowej - 521
- Pola magazynu próbek - 539
- Pola możliwości - 269
- Pola możliwości związanych z planem - 331
- Pola namiaru - 199
- Pola ochrony ubezpieczeniowej - 679
- Pola okresu magazynowego - 535
- Pola osoby kontaktowej - 245
- Pola osoby kontaktowej związanej z planem - 327
- Pola oświadczenia dotyczącego próbki - 594
- Pola partii próbek - 589
- Pola partnera - 389
- Pola planu biznesowego - 312
- Pola planu finansowego - 651
- Pola planu komunikatów - 601
- Pola podmiotu - 228
- Pola podmiotu związanego z planem - 323
- Pola pojazdu - 718
- Pola polisy - 693
- Pola posiadacza konta finansowego - 644
- Pola posiadacza polisy - 698
- Pola powiązań pozycji planu komunikatów - 611
- Pola pozycji planu komunikatów - 607
- Pola pozycji transakcji - 579
- Pola produktów ze specjalną kalkulacją cen - 449
- Pola produktu - 580
- Pola produktu finansowego - 658
- Pola profilu brokera - 701
- Pola prognozy - 284
- Pola programu partnerskiego - 397
- Pola przedmiotów ubezpieczenia - 686
- Pola przydziałów - 585
- Pola raportu z kontroli magazynu - 542
- Pola rejestracji transakcji - 421
- Pola roszczenia - 673
- Pola rozwiązania - 350
- Pola służące do zapisywania się na kurs - 476
- Pola szkody - 683
- Pola transakcji dotyczącej próbki - 573
- Pola transakcji finansowej - 662
- Pola uczestniczącego podmiotu - 689
- Pola wniosków - 405
- Pola wniosków o fundusze marketingowe - 433
- Pola zamówienia - 618
- Pola zapisów na egzamin - 487
- Pola zasobu konta finansowego - 648
- Pola zdarzenia szkolenia medycznego - 517
- Pola zlecenia obsługi - 341
- Pola zlecenia specjalnej kalkulacji cen - 452
- Pola zleceń akredytacji - 507
- Pola zleceń certyfikacji - 497
- Polisy - 691
- Pomiar skuteczności kampanii - 180
- Ponowne przesyłanie rejestracji transakcji - 415
- Portfele - 629
- Posiadacze kont finansowych - 642
- Posiadacze polis - 695
- Potwierdzanie częściowego odbioru transferu próbek - 551
- Potwierdzanie pełnego odbioru transferu próbek - 550
- Potwierdzanie przyjęcia magazynu próbek - 538
- Powiązania między transakcjami dotyczącymi próbek i magazynem próbek — informacje podstawowe - 571
- Powiązania pozycji planu komunikatów - 608
- Pozycje planu komunikatu - 604
- Pozycje transakcji - 577
- Praca z apletami kanałów RSS - 37
- Praca z centrum wiadomości - 36
- Praca z innymi aplikacjami - 753
- Praca z listami - 83
- Praca z listami działań - 146
- Praca z listą uwag - 109
- Praca z rekordami - 38
- Praca z załącznikami - 111
- Praca ze stronami kalendarza - 141
- Praca ze stroną startową - 175, 188, 208, 232, 252, 273, 288, 309, 315, 320, 324, 328, 335, 345, 357, 385, 391, 399, 408, 424, 436, 455, 468, 478, 488, 498, 513, 519, 526, 545, 582, 587, 591, 597, 604,

- 609, 613, 622, 629, 638, 642, 646, 649, 655, 660, 671, 677, 681, 685, 688, 691, 696, 699, 703, 709
- Proces obsługi kampanii - 173
- Proces obsługi namiarów - 174
- Proces planowania sprzedaży i budżetowania - 668
- Proces pracy nad zleceniem SR - 334
- Proces prowadzenia planowania kontaktów z partnerami (kanałów) - 666
- Proces przekształcania ubezpieczeniowych namiarów na klientów za pomocą modelu Producer Success Model - 668
- Proces realizacji zlecenia SR - 334
- Proces rekrutacji i tworzenia relacji agent-broker - 667
- Proces tworzenia roszczeń — pierwsze powiadomienie o stracie - 666
- Proces tworzenia zlecenia SR - 333
- Proces uzgadniania magazynu - 538
- Proces zamykania zlecenia SR - 334
- Proces zarządzania kalendarzami i działaniami - 207
- Proces zarządzania możliwościami - 204
- Proces zarządzania osobami kontaktowymi - 205
- Proces zarządzania podmiotami - 204
- Proces zarządzania prognoзами administratorów prognoz - 206
- Proces zarządzania prognoзами użytkowników sprzedaży - 206
- Proces zarządzania relacjami agent-broker - 667
- Proces zarządzania zleceniami SR - 668
- Procesy nauk biologicznych - 509
- Produkty finansowe - 653
- Profil brokera - 699
- Profil dostępu i ustawienia roli przekształcania namiarów - 196
- Profilowanie gospodarstw domowych - 625
- Prognozy - 272
- Programy partnerskie - 391
- Próbka — oświadczenie - 591
- Przechodzenie do edytora pulpitu informacyjnego - 1151
- Przedmioty ubezpieczenia - 684
- Przedstawianie wyników na miernikach za pomocą widoku mierników - 1067
- Przedstawianie wyników na paskach informacyjnych - 1084
- Przedstawianie wyników na wykresach - 1042
- Przedstawianie wyników na wykresach lejkowych - 1079
- Przedstawianie wyników w tabelach przestawnych - 1056
- Przeglądanie danych raportu - 839
- Przeglądanie działań dotyczących funduszy - 465
- Przeglądanie historii prognoz - 278
- Przeglądanie informacji dot. delegowania - 739
- Przeglądanie prognoz - 274
- Przeglądanie rozwiązań - 348
- Przeglądanie swoich alertów - 35
- Przeglądanie swoich działań związanych z logowaniem - 737
- Przeglądanie swoich statystyk - 375
- Przeglądanie wniosków - 402
- Przeglądanie zalecanych planów komunikatów dotyczących działań - 600
- Przeglądanie zleceń eksportu - 747
- Przekazywanie prawa własności rekordów - 100
- Przekształcanie namiarów w podmioty, osoby kontaktowe, rejestracje transakcji lub możliwości - 194
- Przekształcanie podmiotów w podmioty partnerskie - 387
- Przekształcanie rejestracji transakcji w podmioty, osoby kontaktowe lub możliwości - 418
- Przesyłanie informacji ze strony - 568
- Przesyłanie prognoz - 279
- Przesyłanie rejestracji transakcji do zatwierdzenia - 412
- Przesyłanie roszczeń dotyczących zleceń MDF - 432
- Przesyłanie wniosków do zatwierdzenia - 401
- Przesyłanie zamówienia powiązanego z produktami - 617
- Przesyłanie zleceń MDF do zatwierdzenia - 427
- Przesyłanie zleceń specjalnej kalkulacji cen do zatwierdzenia - 441
- Przetwarzanie roszczeń - 463
- Przetwarzanie zleceń dotyczących funduszy - 460
- Przydziały - 581
- Przydzielanie działań innemu pracownikowi - 151
- Przydzielanie próbek użytkownikom końcowym - 584
- Przydzielanie zleceń obsługi - 338
- Przygotowania do interakcji z klientami - 359
- Przykłady typów rekordów wiązanych z innymi typami rekordów - 76
- Przystosowywanie odpowiedzi na wiadomości - 160
- Pulpity informacyjne - 1147
- R**
- Raport z kontroli magazynu - 541
- Raportowany obszar zainteresowań - 924, 926, 928, 931, 933, 936, 938, 950, 954, 955, 958, 959, 961, 962, 964, 966, 968, 970, 972, 977, 980, 982, 985, 987, 989, 991, 992, 993, 997, 999, 1000
- Raporty - 789
- Rejestracje transakcji - 408
- Rejestrowanie odpowiedzi na kampanie - 179
- Rejestrowanie się na egzaminy - 483
- Rejestrowanie wymagań certyfikacji do akredytacji - 502
- Roszczenia - 670

Rozstrzyganie konfliktów podczas pracy z Offline Client — informacje podstawowe - 763

Rozwiązania - 343

S

Scenariusz zarządzania planami dla pojedynczego podmiotu - 304

Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi celów i produktów - 307

Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi grup podmiotów lub terytoriów - 305

Scenariusz zarządzania planami dotyczącymi osób kontaktowych - 306

Sesje współbieżne w aplikacji Oracle CRM On Demand - informacje - 137

Sortowanie kolumn i zmienianie ich kolejności - 1033

Sprawdzanie podpisów elektronicznych - 568

Sprzedaż - 203

Stosowanie formatowania do interaktywnych pulpitów informacyjnych - 1163

Stosowanie obciążeń do funduszy - 465

Strona - 82, 96, 97, 107, 108, 117, 165, 282, 378

Strony szczegółów rozmowy, wiadomości poczty głosowej i wiadomości e-mail - 381

Subskrybowanie uwag - 110

Szkody - 681

Szkolenie medyczne - 513

Ś

Śledzenie aktywów - 223

Śledzenie członków gospodarstwa domowego - 625

Śledzenie historii serwisowania pojazdów - 716

Śledzenie historii sprzedaży pojazdów - 716

Śledzenie informacji finansowych dotyczących pojazdów - 717

Śledzenie kluczowych osób kontaktowych dla kont portfeli - 632

Śledzenie nadrzędnych kont finansowych - 640

Śledzenie nadrzędnych produktów finansowych - 657

Śledzenie optymalnej pory do nawiązywania rozmów - 243

Śledzenie partnerów i konkurentów możliwości - 256

Śledzenie partnerów i konkurentów podmiotów - 222

Śledzenie polis nadrzędnych - 693

Śledzenie przychodu na podstawie osób kontaktowych - 241

Śledzenie przychodu na podstawie podmiotów - 224

Śledzenie relacji między osobami kontaktowymi - 240

Śledzenie relacji między podmiotami - 218

Śledzenie relacji między podmiotami i osobami kontaktowymi - 219

Śledzenie roszczeń nadrzędnych - 673

Śledzenie wizyt (rozmów handlowych) u klientów - 151

Śledzenie zainteresowań osoby kontaktowej - 243

Śledzenie zaproszonych na zdarzenia szkoleń medycznych - 516

Śledzenie zleceń obsługi pojazdów - 714

T

Telefonowanie - 366

Transakcje dotyczące próbek - 544

Transakcje finansowe - 659

Tworzenie członkostwa w programach partnerskich - 394

Tworzenie działań - 145

Tworzenie filtrów monitorujących dla interaktywnych pulpitów informacyjnych - 1169

Tworzenie i uszczegóławianie list - 89

Tworzenie interaktywnych pulpitów informacyjnych - 1150

Tworzenie nowego rekordu korekty stanu magazynowego - 553

Tworzenie nowych niewspółużytkowanych adresów w rekordach podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów - 297

Tworzenie nowych współużytkowanych adresów w rekordach podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów - 291

Tworzenie poczty bezpośredniej i grupowych wiadomości e-mail za pomocą składowika Mail Merge for Word - 775

Tworzenie powiązań akredytacji z innymi akredytacjami - 502

Tworzenie powiązań akredytacji z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami - 501

Tworzenie powiązań certyfikacji z egzaminami i kursami - 492

Tworzenie powiązań certyfikacji z innymi certyfikacjami - 492

Tworzenie powiązań certyfikacji z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami - 491

Tworzenie powiązań egzaminów z innymi egzaminami - 482

Tworzenie powiązań egzaminów z kursami i certyfikacjami - 481

Tworzenie powiązań egzaminów z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami - 480

Tworzenie powiązań kursów z egzaminami i certyfikacjami - 471

Tworzenie powiązań kursów z innymi kursami - 471

Tworzenie powiązań kursów z produktami, kategoriami produktów i rozwiązaniami - 470

Tworzenie pozycji zamówienia powiązanej z produktami - 616

Tworzenie produktów ze specjalną kalkulacją cen jako pozycji powiązanych - 449

Tworzenie programów partnerskich - 393

Tworzenie raportów za pomocą skłladnika Reports and Analysis for Excel - 778
Tworzenie raportów za pomocą skłladnika Reports and Analysis for Excel — informacje podstawowe - 777

Tworzenie raportu z kontroli magazynu dla okresu magazynowego - 531

Tworzenie rejestracji transakcji - 411

Tworzenie rejestracji transakcji z poziomu możliwości - 266

Tworzenie rekordów - 42

Tworzenie segmentów - 783

Tworzenie szablonów Mail Merge for Word - 773

Tworzenie transakcji dotyczących utraconych i znalezionych próbek - 554

Tworzenie transferu próbek - 549

Tworzenie wniosków - 401

Tworzenie zlecenia specjalnej kalkulacji cen z poziomu możliwości - 264

U

Ubezpieczenie - 665

Uczestniczące podmioty - 687

Udostępnianie swojego kalendarza - 165

Udostępnianie widoczności akredytacji dla partnerów - 503

Udostępnianie widoczności certyfikacji dla partnerów - 493

Udostępnianie widoczności egzaminów dla partnerów - 482

Udostępnianie widoczności kursów dla partnerów - 472

Umożliwianie użytkownikom wybierania widoku za pomocą widoku selektora widoków - 1078

Umożliwianie użytkownikom zmiany kolumn w raportach - 1077

Upublicznianie raportów niestandardowych - 1094

Uruchamianie raportów - 841

Usługi i komunikacja - 333

Ustawianie domyślnego widoku kalendarza - 166

Ustawianie swojego domyślnego trybu podglądu rekordów - 734

Ustawianie swojego domyślnego typu szukanego rekordu - 733

Ustawianie swojego motywu - 734

Ustawienia profilu dla użytkowników — informacje podstawowe - 731

Usuwanie adresów z rekordów podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów - 299

Uwagi dotyczące korzystania z obszarów zainteresowań - 1174

Uzgadnianie okresu magazynowego - 534

Uzyskiwanie dostępu do danych i narzędzi integracji - 746

Uzyskiwanie podglądu rekordów - 70

Używanie adresów w raportach — informacje podstawowe - 1034

Używanie funkcji w analizach - 1096

W

Wartości filtrujące - informacje - 54

Warunki filtrowania — informacje podstawowe - 49

Warunkowe wyświetlanie zawartości na stronach interaktywnego pulpitu informacyjnego - 1155

Wiązanie informacji o materiałach promocyjnych z wizytami - 564

Wiązanie informacji o przekazanych próbkach z wizytami - 561

Wiązanie informacji o zleceniach dot. próbek z wizytami - 566

Wiązanie kont portfela - 215

Wiązanie osób kontaktowych z więcej niż jednym podmiotem - 239

Wiązanie produktów z możliwościami - 258

Wiązanie produktów z rejestracją transakcji - 417

Wiązanie produktów ze zleceniami specjalnej kalkulacji cen - 440

Wiązanie programów ze zleceniami specjalnej kalkulacji cen - 441

Wiązanie rejestracji transakcji z możliwościami - 418

Wiązanie rekordów z celami - 317

Wiązanie rekordów z planami biznesowymi - 311

Wiązanie rekordów z podmiotami - 213

Wiązanie rekordów z wybranym rekordem - 73

Wiązanie szczegółów produktu z wizytą - 560

Widgety On Demand — informacje - 748

Widoczność rekordów w analizach — informacje podstawowe - 790

Włączanie powiązania z pojazdem w zleceniach obsługi - 712

Włączanie typu produktu pojazdu - 713

Wnioski - 398

Współużytkowanie adresów w rekordach podmiotów, osób kontaktowych, dealerów i partnerów - 293

Współużytkowanie rekordów (zespoły) - 101

Wstępnie sporządzone raporty - informacje - 828

Wycofywanie wniosków - 404

Wycofywanie zleceń MDF - 428

Wycofywanie zleceń specjalnej kalkulacji cen - 442

Wydajność raportów - informacje - 1138

Wydanie Life Sciences - 509

Wyłączanie paska narzędzi - 366

Wymagania systemu dla aplikacji Oracle CRM On Demand - 138

Wyrażanie wartości literałówych - 1097

Wysyłanie rekordów z Offline Client - 762

Wysyłanie uwag innym użytkownikom - 110

Wyszukiwanie na listach wyboru wielu wartości — informacje - 55

- Wyszukiwanie podmiotów partnerskich - 388
- Wyszukiwanie rekordów w oknach wyszukiwania - 65
- Wyszukiwanie rekordów z paska czynności - 59
- Wyszukiwanie słów kluczowych - informacje - 55
- Wyszukiwanie ukierunkowane - informacje - 46
- Wyświetlanie działań - 144
- Wyświetlanie filtrów zastosowanych do wyników - 1073
- Wyświetlanie historii interakcji - 376
- Wyświetlanie i edytowanie prognozy z użyciem innej waluty - 278
- Wyświetlanie kalendarzy innych osób - 163
- Wyświetlanie list zadań grupowych - 167
- Wyświetlanie pól śledzenia kontroli - 736
- Wyświetlanie pulpitów informacyjnych - 1173
- Wyświetlanie strony - 133
- Wyświetlanie swoich kart - 741
- Wyświetlanie śledzenia kontroli w rekordach - 127
- Wyświetlanie transakcji rozchodowych - 554
- Wywoływanie przewodnika po procesie sprzedaży - 257
- Z**
- Załączanie plików i adresów URL do rekordów - 114
- Załącznik — pozycje powiązane - 116
- Załączniki - informacje - 111
- Zamówienia - 612
- Zamykanie kampanii - 180
- Zamykanie okresu magazynowego - 533
- Zamykanie zrealizowanych zleceń SR - 341
- Zapisywanie informacji ze strony - 567
- Zapisywanie się na kursy - 473
- Zarządzanie adresami - 290
- Zarządzanie akredytacjami - 500
- Zarządzanie aplikacją Oracle Contact On Demand - 359
- Zarządzanie celami - 316
- Zarządzanie certyfikacjami - 490
- Zarządzanie członkostwem w programach partnerskich - 394
- Zarządzanie dealerami - 705
- Zarządzanie egzaminami - 480
- Zarządzanie funduszami - 458
- Zarządzanie gospodarstwami domowymi - 624
- Zarządzanie kalendarzami i działaniami - 143
- Zarządzanie kampaniami - 178
- Zarządzanie kontami finansowymi - 639
- Zarządzanie kontami portfeli - 631
- Zarządzanie kursami - 470
- Zarządzanie licencjami stanowymi osób kontaktowych - 521
- Zarządzanie magazynem próbek - 537
- Zarządzanie majątkiem - 621
- Zarządzanie marketingiem - 173
- Zarządzanie możliwościami - 254
- Zarządzanie możliwościami związanymi z planem - 330
- Zarządzanie namiarami - 191
- Zarządzanie normami - 280
- Zarządzanie ochroną ubezpieczeniową - 679
- Zarządzanie okresami magazynowymi - 528
- Zarządzanie osobami kontaktowymi - 234
- Zarządzanie osobami kontaktowymi związanymi z planem - 326
- Zarządzanie oświadczeniami dotyczącymi próbek - 593
- Zarządzanie partiami próbek - 589
- Zarządzanie planami biznesowymi - 310
- Zarządzanie planami finansowymi - 651
- Zarządzanie planami komunikatów - 599
- Zarządzanie podmiotami - 210
- Zarządzanie podmiotami partnerskimi - 386
- Zarządzanie podmiotami związanymi z planem - 322
- Zarządzanie pojazdami - 711
- Zarządzanie polisami - 693
- Zarządzanie posiadaczami kont finansowych - 644
- Zarządzanie posiadaczami polis - 697
- Zarządzanie powiązaniami pozycji planu komunikatów - 611
- Zarządzanie pozycjami planu komunikatów - 606
- Zarządzanie pozycjami transakcji - 577
- Zarządzanie PRM i wydanie High Tech - 384
- Zarządzanie produktami finansowymi - 657
- Zarządzanie produktami ze specjalną kalkulacją cen jako pozycjami powiązanymi - 448
- Zarządzanie profilami brokerów - 701
- Zarządzanie prognozami - 273
- Zarządzanie prognozami dla swojego zespołu - 281
- Zarządzanie programami partnerskimi - 393
- Zarządzanie próbkami - 522
- Zarządzanie przedmiotem ubezpieczenia - 686
- Zarządzanie przydziałami - 583
- Zarządzanie pulpitemi informacyjnymi - 1149
- Zarządzanie raportami - 835
- Zarządzanie raportami z kontroli magazynu - 541
- Zarządzanie rejestracjami transakcji - 410
- Zarządzanie relacjami z partnerami i wydanie High Tech - 383
- Zarządzanie roszczeniami - 673
- Zarządzanie rozwiązaniami - 348
- Zarządzanie rozwiązaniami - informacje - 343
- Zarządzanie sprzedażą - 203
- Zarządzanie swoimi normami - 736
- Zarządzanie szkodami - 682
- Zarządzanie telefonicznym centrum obsługi klienta - 355
- Zarządzanie transakcjami dotyczącymi próbek - 548
- Zarządzanie transakcjami finansowymi - 661

- Zarządzanie ubezpieczeniami - 665
Zarządzanie uczestniczącymi podmiotami - 689
Zarządzanie usługami i komunikacją - 333
Zarządzanie wnioskami - 400
Zarządzanie zamówieniami - 615
Zarządzanie zasobami kont finansowych - 647
Zarządzanie zdarzeniami szkoleń medycznych - 515
Zarządzanie zleceniami MDF - 426
Zarządzanie zleceniami obsługi - 337
Zarządzanie zleceniami specjalnej kalkulacji cen - 439
Zasoby kont finansowych - 645
Zatwierdzanie i publikowanie rozwiązań - 349
Zatwierdzanie rejestracji transakcji - 413
Zatwierdzanie roszczeń dotyczących zleceń MDF - 433
Zatwierdzanie wniosków - 403
Zatwierdzanie zleceń MDF - 430
Zatwierdzanie zleceń specjalnej kalkulacji cen - 444
Zespoły ds. możliwości — informacje podstawowe - 268
Zgłaszanie zlecenia akredytacji - 503
Zgłaszanie zlecenia certyfikacji - 493
Zlecenie śródkresowego spisu magazynu - 532
Zlecenia MDF - 424
Zlecenia specjalnej kalkulacji cen - 436
Zlecenia specjalnej kalkulacji cen — odrzucanie roszczeń - 447
Zlecenia specjalnej kalkulacji cen - przesyłanie roszczeń - 446
Zlecenia specjalnej kalkulacji cen - zatwierdzanie roszczeń - 447
Zlecenia SR - 335
Zliczanie liczby rekordów na listach - 98
Zmiana głównego rejestru niestandardowego w rekordzie - 103
Zmiana przydziałów podmiotów - 211
Zmiana przydziału możliwości - 255
Zmienianie głównej osoby kontaktowej podmiotu - 212
Zmienianie nazw obiektów pulpitu informacyjnego - 1164
Zmienianie nazw raportów - 845
Zmienianie nazwy i opisu interaktywnego pulpitu informacyjnego - 1172
Zmienianie opcji PDF i opcji wydruku dla interaktywnych pulpitów informacyjnych - 1165
Zmienianie przydziału namiarów - 191
Zmienianie statusu członkostwa w programie partnerskim - 395
Zmienianie swojego hasła - 738
Zmienianie swojego ustawienia języka - 735
Zmienianie układów swoich stron startowych - 743
Zmienianie układu swojego paska czynności - 744
Zmienianie układu swojej strony szczegółów - 742
Zmienianie właściwości interaktywnych pulpitów informacyjnych - 1166
Zmienianie wyglądu raportów - 1001
Zmienne sesji - 1136
Znajdowanie rekordów - 46
Znajdowanie rekordów na stronach list - 64
Zostawianie próbek podczas wizyty handlowej - 556
Zwracanie zleceń MDF - 429
Zwracanie zleceń specjalnej kalkulacji cen - 443
Zwrot rejestracji transakcji - 414