

Ajuda online do Oracle CRM On Demand

Versão 20

Junho 2012

ORACLE®

Copyright © 2005, 2012, Oracle e/ou respectivas associadas. Todos os direitos reservados.

O presente software e respetiva documentação são fornecidos ao abrigo de um acordo de licenciamento que contém restrições relativas à utilização e divulgação dos mesmos e estão protegidos por leis de propriedade intelectual. Salvo disposição expressa no acordo de licenciamento ou se estipulado por lei, nenhuma parte dos mesmos pode ser utilizada, copiada, reproduzida, traduzida, difundida, modificada, licenciada, transmitida, distribuída, exibida, executada, publicada ou apresentada sob qualquer forma ou por qualquer meio. É proibida a realização de engenharia reversa, descodificação e/ou descompilação do presente software, exceto se estipulado por lei para fins de interoperabilidade.

As informações contidas neste documento estão sujeitas a alterações sem aviso prévio e não é garantida a isenção de erros nas mesmas. Se detetar quaisquer erros, agradecemos que nos seja efetuada a comunicação dos mesmos por escrito.

Se o presente software ou a documentação relacionada com o mesmo forem fornecidos ao Governo dos Estados Unidos da América ou a terceiros aos quais tenha sido concedida licença em nome do Governo dos Estados Unidos da América, aplica-se o seguinte aviso:

U.S. GOVERNMENT RIGHTS

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

O presente software ou hardware foi desenvolvido para utilização geral em diversas aplicações de gestão de informações. O software ou hardware não foi desenvolvido para, nem tem como finalidade, a utilização em quaisquer aplicações inerentemente perigosas, incluindo aplicações que possam criar riscos de danos pessoais. Se o presente software ou hardware for utilizado em aplicações perigosas, é da responsabilidade do utilizador tomar todas as medidas apropriadas de proteção contra falhas, de criação de cópias de segurança, de redundância e outras para garantir a utilização segura do presente software ou hardware. A Oracle Corporation e respetivas filiais excluem toda e qualquer responsabilidade pelos danos causados pela utilização do presente software ou hardware em aplicações perigosas.

Oracle e Java são marcas registadas da Oracle e/ou das respetivas filiais. Outros nomes poderão ser marcas comerciais dos respetivos proprietários.

Intel e Intel Xeon são marcas comerciais ou marcas registadas da Intel Corporation. Todas as marcas comerciais SPARC são utilizadas sob licença e são marcas comerciais ou marcas registadas da SPARC International, Inc. AMD, Opteron, o logótipo AMD e o logótipo AMD Opteron são marcas comerciais ou marcas registadas da Advanced Micro Devices. UNIX é uma marca registada de The Open Group.

O presente software ou hardware e respetiva documentação poderão fornecer acesso a ou informações acerca de conteúdos, produtos e serviços de terceiros. A Oracle Corporation e respetivas filiais não se responsabilizam por, e excluem expressamente quaisquer tipos de garantias relativas a conteúdos, produtos e serviços fornecidos por terceiros. A Oracle Corporation e respetivas filiais excluem todas e quaisquer responsabilidades por perdas, custos ou danos em que o utilizador possa incorrer devido ao acesso a ou à utilização de conteúdos, produtos ou serviços de terceiros.

Índice

1 Iniciação21

Primeiros passos	22
Iniciar sessão como um novo utilizador	23
Acerca da interface	24
Descrição geral página a página do Oracle CRM On Demand	29
Mostrar ou ocultar a barra de acção	32
A minha página principal	32
Rever os alertas	35
Trabalhar com o Centro de mensagens	35
Trabalhar com applets RSS Feed	36
Trabalhar com registos	38
Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo	38
Criar registos	42
Localizar registos	45
Copiar registos	68
Pré-visualizar registos	69
Acerca do bloqueio de registos	70
Actualizar detalhes do registo	71
Ligar registos ao registo seleccionado	73
Actualizar registos ligados a partir de registos principais	81
Página Registos favoritos	82
Trabalhar com listas	82

Transferir propriedade de registos	99
Partilhar registos (equipas)	100
Alterar o livro personalizado principal num registo	102
Atualizar grupos de registos	103
Agregar registos	104
Adicionar notas	105
Trabalhar com a lista de notas	108
Subscrever as notas	109
Enviar notas para outros utilizadores	109
Trabalhar com anexos	110
Utilizar scripts de avaliação	118
Eliminar e restaurar registos	119
Ver auditorias para registos	125
Acerca dos duplicados ao criar registos	126
Imprimir informações que aparecem em páginas	131
Visualizar informações do serviço do Oracle CRM On Demand	132
Obter o ID de início de sessão do utilizador ou repor a palavra-passe	133
Acerca da duração da sessão do Oracle CRM On Demand	135
Acerca de sessões concorrentes no Oracle CRM On Demand	135
Requisitos do sistema para o Oracle CRM On Demand	136
Notas da versão para o Oracle CRM On Demand	136
Contactar a Oracle	137
Sair do Oracle CRM On Demand	137

2 Calendário e actividades 139

Trabalhar com páginas Calendário	139
Gerir calendários e actividades	141
Ver actividades	142
Criar actividades	143
Atualizar actividades	144

Trabalhar com listas de atividades	144
Limitar os registos de actividade apresentados	147
Marcar tarefas como concluídas	148
Atribuir actividades a outro funcionário	149
Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes	149
Planeamento de chamadas em bloco	154
Ajustar respostas a mensagens	157
Agendar compromissos com outros utilizadores	159
Ver os calendários de outros utilizadores	161
Página de definições do calendário	162
Partilhar o calendário	163
Definir a vista do calendário predefinida	163
Adicionar vistas de calendário personalizadas	163
Ver listas de tarefas de grupo	164
Utilizar scripts de avaliação de actividades	165
Campos de actividade	165
3 Marketing 169	
Gerir marketing	169
Processo de processamento de campanhas	169
Processo de processamento de pistas	170
Campanhas	170
Trabalhar com a Página principal de campanha	171
Gerir campanhas	173
Campos de campanha	176
Pistas	178
Trabalhar com a Página principal de pistas	184
Gerir pistas	186
Campos de pistas	194

4 Vendas 199

Gerir vendas	199
Processo de gestão de oportunidades	200
Processo de gestão de contas	200
Processo de gestão de contactos	201
Processo de gestão de previsões para utilizadores das vendas	202
Processo de gestão de previsões para administradores de previsões	202
Processo de gestão de calendário e atividades	202
Pistas (aspectos de vendas)	203
Contas	203
Trabalhar com a Página principal da conta	203
Gerir contas	205
Campos de conta	223
Contactos	226
Trabalhar com a Página principal de contactos	227
Gerir contactos	229
Campos de contacto	239
Oportunidades	244
Acerca de oportunidades e previsões	244
Trabalhar com a Página principal da oportunidade	247
Gerir oportunidades	249
Acerca de equipas da oportunidade	262
Campos de oportunidade	263
Previsões	266
Trabalhar com a Página principal Previsão	267
Gerir previsões	268
Página Detalhes da previsão	276
Campos de previsões	278
Moradas	280

Trabalhar com a Página principal de moradas	282
Gerir moradas	284
Campos de morada	294

5 Planeamento empresarial 297

Cenário para gerir planos de uma conta única	298
Cenário para gerir planos de um grupo de contas ou territórios	299
Cenário de gestão de planos para contactos	300
Cenário para gerir planos de objectivos e produtos	301
Planos de negócio	302
Trabalhar com a Página principal do plano de negócio	302
Gerir planos de negócio	304
Campos de plano de negócio	306
Objetivos	308
Trabalhar com a Página principal do objectivo	308
Gerir objetivos	310
Campos de objetivo	311
Contas do plano	313
Trabalhar com a Página principal da conta do plano	314
Gerir contas do plano	315
Campos da conta do plano	316
Contactos do plano	317
Trabalhar com a Página principal do contacto do plano	318
Gerir contactos do plano	319
Campos do contacto do plano	320
Oportunidades do plano	321
Trabalhar com a Página principal da oportunidade do plano	321
Gerir oportunidades do plano	323
Campos da oportunidade do plano	324

6 Serviços e comunicações 327

Gerir serviços e comunicações	327
Processo de criação de um pedido de assistência	327
Processo de trabalho num pedido de assistência	328
Processo de resolução de um pedido de assistência	328
Processo de fecho de um pedido de assistência	328
Pedidos de assistência	329
Trabalhar com a Página principal do pedido de assistência	329
Gerir pedidos de assistência	331
Campos de pedido de assistência	335
Soluções	337
Acerca de gestão de soluções	338
Trabalhar com a Página principal Solução	340
Gerir soluções	342
Campos de soluções	344
Comunicações	346
Acerca do Oracle Contact On Demand	346
Gerir o centro de chamadas	349
Trabalhar com a Página principal das Comunicações	350
Gerir o Oracle Contact On Demand	352
Página Lista de actividades de comunicação (Oracle Contact On Demand)	371
Campos da actividade de comunicação (Oracle Contact On Demand)	373
Páginas de detalhes de chamadas, correio de voz e correio electrónico	374

7 Partner Relationship Management e High Tech 377

Gerir PRM e Tecnologia de ponta	378
Parceiros	378
Trabalhar com a Página principal de parceiros	379
Gerir contas de parceiros	380
Campos de parceiro	383
Programas de parceiros	385

Trabalhar com a Página principal Programas de parceiros	385
Gerir programas de parceiros	387
Campos de programa de parceiros	391
Candidaturas	392
Trabalhar com a Página principal de candidaturas	393
Gerir candidaturas	394
Campos de candidaturas	399
Registos de negócio	402
Trabalhar com a Página principal de registo de negócio	402
Gerir registos de negócio	404
Campos de registo de negócio	415
Pedidos de FDM	418
Trabalhar com a Página principal do pedido de FDM	418
Gerir pedidos de FDM	420
Campos de pedidos de FDM	427
Pedidos de cálculo de preços especial	429
Trabalhar com a Página principal do pedido de cálculo de preços especial	430
Gerir pedidos de cálculo de preços especial	432
Gerir produtos com cálculo de preços especial como itens relacionados	441
Campos de pedido de cálculo de preços especial	445
Fundos	448
Trabalhar com a Página principal de Fundos	448
Gerir fundos	451
Campos de fundo	458
Cursos	460
Trabalhar com a página principal de curso	460
Gerir cursos	463
Campos de curso	466
Campos de inscrição no curso	469

Exames	470
Trabalhar com a página principal de exames	470
Gerir exames	472
Campos de exame	477
Campos de registo do exame	479
Certificação	480
Trabalhar com a página principal de certificação	481
Gerir certificações	483
Campos de certificação	487
Campos de pedido de certificação	489
Acreditação	490
Trabalhar com a página principal de acreditação	491
Gerir acreditações	493
Campos de acreditação	497
Campos de pedido de acreditação	499

8 Life Sciences 501

Processos de ciências vivas	501
MedEd	505
Trabalhar com a Página principal do evento de MedEd	505
Gerir eventos de MedEd	507
Campos de evento de MedEd	509
Licenças do estado do contacto	511
Trabalhar com a Página principal de Licença do estado do contacto	511
Gerir licenças do estado do contacto	513
Campos de licença do estado do contacto	513
Gerir amostras	514
Período do inventário	517
Trabalhar com a Página principal do período do inventário	518
Gerir períodos do inventário	520

Campos de período de inventário	527
Inventário de amostras	528
Relatório de auditoria do inventário	533
Transacções de amostras	537
Trabalhar com a Página principal da transacção de amostra	537
Gerir transacções de amostra	540
Campos de transacção de amostras	565
Itens da transacção	569
Campos de produto	572
Atribuições	573
Trabalhar com a Página principal da atribuição	574
Gerir atribuições	575
Campos de atribuição	577
Lotes de amostras	578
Trabalhar com a Página principal do lote de amostras	579
Gerir lotes de amostras	581
Campos de lote de amostras	581
Limitação de responsabilidade de amostras	583
Trabalhar com a Página principal da limitação de responsabilidade de amostras	583
Gerir limitações de responsabilidade de amostras	585
Campos de limitação de responsabilidade de amostras	586
Personalized Content Delivery	588
Planos de mensagens	589
Trabalhar com a Página principal do plano de mensagens	590
Gerir planos de mensagens	591
Campos de plano de mensagens	594
Itens do plano de mensagens	596
Trabalhar com a Página principal do item do plano de mensagens	596
Gerir itens do plano de mensagens	598

Campos do item do plano de mensagens	599
Relações do item do plano de mensagens	601
Trabalhar com a Página principal de relações do item do plano de mensagens	601
Gerir relações do item do plano de mensagens	603
Campos de relações do item do plano de mensagens	604
Encomendas	605
Trabalhar com a Página principal Encomenda	605
Gerir encomendas	607
Campos de encomenda	610

9 **Gestão de riqueza 613**

Agregados familiares	613
Trabalhar com a Página principal de agregado familiar	614
Gerir agregados familiares	616
Campos de agregado familiar	618
Carteiras	621
Trabalhar com a Página principal da conta da carteira	621
Gerir contas da carteira	623
Campos de conta da carteira	626
Contas financeiras	628
Trabalhar com a Página principal de conta financeira	630
Gerir contas financeiras	631
Campos de conta financeira	632
Detentores de contas financeiras	634
Trabalhar com a Página principal Detentor da conta financeira	634
Gerir detentores de contas financeiras	636
Campos do detentor da conta financeira	636
Investimentos de contas financeiras	637
Trabalhar com a Página principal Investimento de contas financeiras	638
Gerir investimentos de contas financeiras	639

Campos do investimento de contas financeiras	640
Planos financeiros	641
Trabalhar com a Página principal do plano financeiro	642
Gerir planos financeiros	643
Campos de plano financeiro	644
Produtos financeiros	645
Trabalhar com a Página principal do de produtos financeiros	647
Gerir produtos financeiros	649
Campos dos produtos financeiros	650
Transacções financeiras	651
Trabalhar com a página principal Transacções financeiras	652
Gerir transacções financeiras	653
Campos de transacções financeiras	654

10 Seguro 657

Gerir seguro	657
Processo de execução do planeamento de canais	658
Processo de produção de participações de primeiro aviso de perda	658
Processo de recrutamento e estabelecimento de relações agente-corretor	658
Processo de gestão de relações agente-corretor	659
Processo de planeamento de vendas e orçamentação	659
Processo de gestão de pedidos de assistência	660
Processo de conversão de pistas do seguro para clientes com o Producer Success Model	660
Participações	662
Trabalhar com a Página principal Participação	663
Gerir participações	664
Campos de participação	665
Coberturas	668
Trabalhar com a Página principal de cobertura	669

Gerir coberturas	670
Campos de cobertura	671
Danos	672
Trabalhar com a Página principal de danos	672
Gerir danos	674
Campos de dano	674
Propriedades do seguro	676
Trabalhar com a Página principal da propriedade do seguro	676
Gerir propriedades do seguro	678
Campos de propriedades do seguro	678
Partes envolvidas	679
Trabalhar com a Página principal da parte envolvida	679
Gerir partes envolvidas	681
Campos de partes envolvidas	681
Apólices	682
Trabalhar com a Página principal da apólice	683
Gerir apólices	684
Campos de apólices	685
Segurados	687
Trabalhar com a Página principal do segurado	688
Gerir segurados	689
Campos de segurados	690
Perfil do corretor	691
Trabalhar com a página principal de perfis do corretor	691
Gerir perfis do corretor	693
Campos de perfil do corretor	693

11 Automóvel 695

Concessionários	695
Trabalhar com a Página principal de Concessionário	695

Gerir concessionários	697
Campos de concessionário	698
Veículos	701
Trabalhar com a Página principal de Veículos	701
Gerir veículos	703
Campos de veículo	710

12 Personalizar a aplicação 715

Atualizar os detalhes pessoais	716
Acerca de definições de perfil para utilizadores	723
Acerca da definição Posso ler todos os registos com base na função	724
Definir o tipo de registo de procura predefinido	725
Definir o tema	726
Definir o modo de pré-visualização do registo	726
Alterar a definição do idioma	727
Ver campos de pista de auditoria	728
Gerir a quota	728
Rever a actividade de início de sessão do utilizador	729
Alterar a palavra-passe	730
Configurar as perguntas de segurança	730
Rever as informações de delegação	731
Adicionar utilizadores delegados	732
Conceder acesso de início de sessão ao suporte técnico	733
Apresentar os separadores	734
Alterar a disposição da página de detalhes	734
Alterar as disposições da página principal	735
Alterar a disposição da barra de acção	736
Configurar o calendário	737
Aceder às ferramentas de dados e integração	738
Ver os pedidos de exportação	739
Acerca de widgets do On Demand	740

Incorporar um widget de listas de favoritos	741
Incorporar um widget do centro de mensagens	742
Incorporar um widget de relatórios	743
Incorporar um Widget de listas simples	743

13 Trabalhar com outras aplicações 745

Utilizar o Offline Client	746
Registos que podem ser utilizados offline	747
Instalar o Offline Client	748
Configurar o Offline Client	749
Acerca da administração do Offline Client	751
Transferir registos para o Offline Client	751
Adicionar e actualizar registos no seu Offline Client	753
Enviar registos do Offline Client	754
Acerca da resolução de conflitos com o Offline Client	755
Adicionar mensagens de correio electrónico do Microsoft Outlook e Lotus Notes	755
Utilizar o Oracle CRM On Demand Integration for Office	763
Utilizar o Mail Merge for Word	763
Acerca da barra de ferramentas On Demand Integration no Mail Merge for Word	764
Transferir o modelo Mail Merge for Word	765
Criar modelos do Mail Merge for Word	765
Criar mailing directo ou mensagens de correio electrónico em bloco com a Impressão em série para Word	766
Utilizar relatórios e análises para Excel	768
Acerca da barra de ferramentas On Demand Integration nos Relatórios e análises para Excel	768
Acerca da criação de relatórios com Relatórios e análises para Excel	769
Transferir o modelo Relatórios e análises para Excel	770
Criar relatórios utilizando Relatórios e análises para Excel	770
Utilizar o Segmentation Wizard	773

Acerca da barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo) no Segmentation Wizard	773
Acerca do Segmentation Wizard	774
Transferir o Segmentation Wizard	775
Criar segmentos	775
Enviar segmentos	777
Exportar segmentos	778

14 Relatórios 779

Acerca da visibilidade de registos no Analytics	780
Acerca dos relatórios pré-criados	809
Acerca do calendário fiscal personalizado no Oracle CRM On Demand Answers	814
Gerir relatórios	815
Configurar pastas de relatórios	816
Configurar a visibilidade de utilizadores para pastas de relatórios partilhadas	818
Rever dados do relatório	820
Imprimir relatórios	820
Executar relatórios	822
Transferir relatórios	823
Eliminar relatórios	825
Mudar o nome de relatórios	825
Copiar e mover relatórios	826
Iniciação com respostas (relatórios personalizados)	827
Acerca das limitações nos relatórios	829
Acerca das áreas de informações empresariais em relatórios	833
Alterar o aspecto de relatórios	983
Utilizar campos de filtragem otimizados	986
Passo 1: Definir critérios	987
Adicionar colunas a relatórios	987
Adicionar campos personalizados a relatórios	988

Adicionar filtros a colunas	988
Editar propriedades de coluna	997
Configurar fórmulas de coluna	1009
Adicionar ligações de ações a resultados	1010
Ordenar e reordenar colunas	1014
Acerca da utilização de moradas em relatórios	1015
Combinar resultados a partir de vários relatórios utilizando Definir operações	1016
Passo 2: Criar disposições	1017
Adicionar títulos a resultados	1019
Adicionar tabelas a resultados	1020
Mostrar resultados em gráficos	1022
Mostrar resultados em tabelas dinâmicas	1037
Mostrar resultados como indicadores utilizando a vista Indicador	1048
Mostrar filtros aplicados a resultados	1054
Adicionar código a resultados	1054
Adicionar legendas a relatórios utilizando a vista Legenda	1056
Permitir que os utilizadores alterem colunas nos relatórios	1057
Permitir que os utilizadores seleccionem uma vista específica utilizando a vista Selector de vistas	1058
Mostrar resultados em gráficos em funil	1059
Adicionar texto narrativo aos resultados	1061
Mostrar resultados em barras de informações de deslocamento	1064
Alertar os utilizadores da inexistência de dados	1068
Passo 3: Definir critérios de selecção (opcional)	1068
Adicionar critérios de selecção do filtro de coluna	1069
Adicionar critérios de selecção da imagem	1072
Passo 4: Rever relatórios	1073
Tornar públicos os relatórios personalizados	1074
Concluir a análise	1075

Utilizar funções em análises	1075
Expressar literais	1077
Funções de agregação	1078
Funções de agregação de execução	1084
Funções de cadeia	1089
Funções Math	1096
Funções de data/hora do calendário	1103
Funções de conversão	1111
Funções do sistema	1112
Operadores	1112
Instruções Case	1113
Variáveis de sessão	1116
Acerca do desempenho do relatório	1118
Optimizar o desempenho	1119

15 Painéis 1125

Gerir painéis	1127
Criar painéis interactivos	1128
Navegar para o editor de painéis	1129
Adicionar páginas a painéis interactivos	1129
Adicionar e apresentar conteúdo nas páginas de painéis interactivos	1130
Controlar o aspecto de páginas de painéis interactivos	1131
Fazer com que o conteúdo apareça condicionalmente em páginas de painéis interactivos	1133
Adicionar ligações de navegação guiada a páginas de painéis interactivos	1133
Adicionar ligações de texto e imagem a páginas de painéis interactivos	1134
Adicionar vistas de pastas do catálogo de apresentações a páginas de painéis interactivos	1137
Adicionar conteúdo guardado no catálogo de apresentações a páginas de painéis interactivos	1137

Controlar como são apresentados os resultados quando os utilizadores efectuam pesquisas detalhadas em páginas de painéis interactivos	1138
Editar as propriedades de critérios de selecção e relatórios de painéis interactivos	1139
Aplicar formatação a painéis interactivos	1140
Mudar o nome de objectos de painel	1141
Eliminar objectos de painel	1142
Alterar o PDF e opções de impressão nos painéis interactivos	1142
Alterar as propriedades de painéis interactivos	1143
Criar critérios de selecção para painéis interactivos	1145
Alterar o nome ou descrição de um painel interactivo	1149
Ver painéis	1149
Acerca da navegação guiada em painéis interactivos	1150
Notas de utilização em áreas de informações empresariais	1150

Índice Remissivo 1153

1 Iniciação

Bem-vindo ao Oracle CRM On Demand, a solução de gestão das relações com clientes inteligente, a que pode aceder a partir da Internet. O Oracle CRM On Demand ajuda-o a gerir todas as informações de vendas, serviço de apoio a clientes e de marketing relacionadas com a sua empresa:

- Se é um profissional de vendas, utilize o Oracle CRM On Demand para otimizar a eficiência e eficácia das vendas, efectuando uma análise da estratégia de vendas, efectuando previsões mais exactas e partilhando informações de vendas críticas com a sua equipa.
- Se é um representante do serviço de apoio a clientes, utilize o Oracle CRM On Demand para aumentar a satisfação do cliente e o desempenho do serviço, controlando contas, gerindo pedidos de assistência, identificando oportunidades de venda cruzada e venda vertical, e fornecendo soluções para as questões dos clientes.
- Se é um representante de marketing, utilize o Oracle CRM On Demand para tirar partido dos seus esforços de marketing gerando mais pistas, atribuindo pistas automaticamente e controlando, de forma quantitativa, os resultados da campanha.
- Se for um executivo, utilize o Oracle CRM On Demand para gerir todas as áreas de negócio, obtendo uma visão alargada das suas vendas, resolvendo rapidamente questões empresariais críticas e realizando análises complexas.

No Oracle CRM On Demand, as informações são agrupadas nas seguintes áreas principais:

Calendário e actividades. Controla as actividades, incluindo chamadas telefónicas, eventos e listas de tarefas.

Campanhas. Gere campanhas de marketing e gera pistas e oportunidades qualificadas.

Pistas. Controla pistas para novas oportunidades de vendas e automatiza o processo de conversão de pistas.

Contas. Controla empresas com as quais tem negócios.

Contactos. Controla pessoas associadas às contas e oportunidades.

Oportunidades. Gere oportunidades geradoras de receitas potenciais.

Previsões. Gera previsões das receitas trimestrais do projecto com base nas oportunidades existentes.

Pedidos de assistência. Gere pedidos de clientes relativamente a produtos ou serviços.

Parceiros. Controla as empresas externas ou os contactos em empresas que vendem ou prestam assistência aos produtos pertencentes à empresa (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Programas de parceiros. Controla os requisitos e os benefícios para as empresas que fazem parte dos programas de parceiros da sua empresa (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Soluções. Armazena respostas a perguntas habituais ou a problemas de assistência.

Comunicação. Gere interações com clientes através do call center (Oracle Contact On Demand).

Relatórios. Gera uma variedade de relatórios com mais de 250 análises individuais, incluindo os da visibilidade do pipeline e da eficácia de vendas.

Painel. Apresenta uma série de diagramas, gráficos e tabelas organizados em volta das áreas de negócio chave.

Para além disso, as soluções específicas da indústria contêm estes tipos de registo:

Veículos. Controla o histórico de assistência e o histórico de vendas dos veículos (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Concessionários. Controla as associações com concessionários (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Fundos. Gere pedidos de fundos, créditos e aprovações (Oracle CRM On Demand High Tech Edition e Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

MedEd. Gere eventos e convidados de formação médica (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition).

Carteiras. Controla contas da carteira (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Agregados familiares. Controla informações relativas a um grupo de contactos relacionados (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Também poderá ver outros tipos de registo consoante as soluções específicas da indústria que tiver implementado.

NOTA: O administrador da empresa pode mudar o nome dos tipos de registo padrão, de modo a poder ver diferentes etiquetas de separadores. Por exemplo, o administrador da empresa pode alterar "Contas" para "Empresas". O administrador também pode adicionar tipos de registo personalizados, conforme necessário.

Primeiros passos

O administrador da empresa provavelmente importou registos de toda a empresa relacionados com contas, contactos, pistas, etc. Siga as instruções abaixo para poder pôr mãos à obra rapidamente:

- [Iniciar sessão como um novo utilizador](#) (na página 23)
- [Actualizar os detalhes pessoais](#) (consultar "[Actualizar os detalhes pessoais](#)" na página 716)
- [Apresentar os separadores](#) (na página 734)
- [Importar os contactos](#) (na página 230)
- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Localizar registos](#) (na página 45)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos a contas](#) (na página 208)

SUGESTÃO: Clique na ligação Ajuda a partir de qualquer página para obter informações relacionadas com procedimentos, conceitos e directrizes específicos do tipo de registo com que está a trabalhar. A partir de qualquer janela Ajuda, pode aceder à versão PDF do conteúdo da ajuda, permitindo-lhe imprimir uma série de tópicos ou todo o conteúdo da ajuda.

Nota para os utilizadores inexperientes:

- Poderá não conseguir ver os dados dos relatórios no período inicial de 24 horas após iniciar sessão dado que a maior parte dos relatórios são actualizados durante a noite. Por exemplo, os relatórios apresentados nas páginas principais de Contas, Contactos e Oportunidades só mostrarão dados após o período inicial.
- Também é possível que não veja previsões, já que os registos de previsões são gerados uma vez por semana ou uma vez por mês. Quando gera registos de previsões, o sistema verifica vários campos nos registos para determinar as informações que devem ser incluídas nos cálculos de previsões. Assim, os registos de previsões só serão apresentados quando tiver decorrido um período de tempo específico e existirem dados para incluir na previsão.

Acerca de como executar outras aplicações

A execução de outras aplicações em segundo plano pode interferir com o Oracle CRM On Demand. Por exemplo, os bloqueadores de janelas sobrepostas podem resultar no bloqueio do rato. Se detectar algum comportamento invulgar, certifique-se de que estas aplicações *não* são executadas:

- Antivírus
- Ambientes de tempo de execução Java externos
- Bloqueadores de janelas sobrepostas
- Barras de ferramentas externas para o browser

NOTA: Certifique-se de que as definições do browser permitem que o JavaScript execute e que as caixas de diálogo sobrepostas sejam apresentadas.

Iniciar sessão como um novo utilizador

Para iniciar sessão como um novo utilizador no Oracle CRM On Demand, tem de ter um URL temporário para o Oracle CRM On Demand e uma palavra-passe temporária. O Oracle CRM On Demand envia estas informações para si por correio electrónico, em duas partes:

- A primeira mensagem de correio electrónico contém o URL temporário utilizador para aceder ao Oracle CRM On Demand pela primeira vez.
- A segunda mensagem de correio electrónico contém a palavra-passe temporária.

Dependendo do modo como o administrador da empresa configurar a sua conta de utilizador, a mensagem de correio electrónico que contém a palavra-passe temporária poderá também conter o ID de utilizador.

NOTA: O ID de início de sessão do utilizador apresentado na página do Oracle CRM On Demand depois de iniciar sessão pela primeira vez. Embora não necessite do ID de utilizador quando inicia sessão no Oracle CRM On Demand pela primeira vez, tem de o ter para aceder ao Oracle CRM On Demand depois de iniciar sessão pela primeira vez. Assim, recomenda-se que tome nota do seu ID de início de sessão para referência futura.

Quando inicia sessão pela primeira vez, é-lhe solicitado que configure um número de perguntas de segurança. Tome nota das perguntas e das respostas de segurança que configurar. Se se esquecer posteriormente da palavra-passe, terá de responder às perguntas de segurança para repor a palavra-passe. Para obter mais informações sobre como repor a palavra-passe, consulte [Obter ID de início de sessão do utilizador ou Repor a palavra-passe](#) (consultar "[Obter o ID de início de sessão do utilizador ou repor a palavra-passe](#)" na página 133).

Pode alterar as perguntas de segurança em qualquer altura no Oracle CRM On Demand; para mais informações, consulte [Configurar as perguntas de segurança](#) (na página 730).

Para iniciar sessão como um novo utilizador

- 1 Clique no URL do Oracle CRM On Demand que recebeu por correio electrónico.
- 2 Na página Iniciar sessão, introduza a palavra-passe temporária que recebeu por email.
- 3 Tome nota do seu ID de início de sessão que é apresentado no campo ID de início de sessão do utilizador, na página Actualização da palavra-passe.
- 4 Na página Actualização da palavra-passe, introduza uma nova palavra-passe à sua escolha no campo Nova palavra-passe e, em seguida, introduza-a novamente no campo Verificar nova palavra-passe.

SUGESTÃO: Certifique-se de que anota a palavra passe para evitar ter de repetir esta tarefa.

- 5 Na página As minhas perguntas de segurança, seleccione as perguntas que pretende utilizar como perguntas de segurança e introduza a resposta para cada pergunta.

O número de perguntas de segurança que tem de configurar é determinado pelo administrador da empresa.

NOTA: Tome nota das perguntas e respostas de segurança que configurar.

- 6 Guarde as perguntas de segurança.

A minha página principal apresenta as informações de que necessita para começar a utilizar o Oracle CRM On Demand. Os separadores e funcionalidades que vê por predefinição, dependem da função que o administrador da empresa lhe atribuir.

NOTA: Durante a utilização da secção Comunicações no Oracle CRM On Demand, se o estado do utilizador for alterado para offline devido a problemas de ligação de rede, a sessão de início de sessão liga novamente ao servidor do Oracle Contact On Demand de forma automática quando o Oracle CRM On Demand detectar que a rede se encontra novamente operacional.

Acerca da interface

O Oracle CRM On Demand apoia-se numa interface de página da Internet. Se está familiarizado com a Internet, o aspeto e utilização da interface do utilizador não representam qualquer problema.

Todas as páginas no Oracle CRM On Demand partilham a mesma estrutura básica de interface. É possível alterar a cor de fundo, a cor da hiperligação e assim sucessivamente, seleccionando um tema no perfil pessoal. Estão disponíveis vários temas predefinidos e o administrador da empresa também pode criar temas personalizados. Se não seleccionar um tema no perfil pessoal, será utilizado o tema predefinido para a empresa. Para mais informações sobre como escolher um tema, consulte [Definir o tema](#) (na página 726).

SUGESTÃO: No navegador do Internet Explorer, o desempenho é melhorado se a caixa de verificação para Não guardar páginas encriptadas para a opção Disco não estiver seleccionada. Se esta opção estiver seleccionada, o código JavaScript não será colocado em cache e terá de ser sempre transferido. No Internet

Explorer versão 6 e posterior, esta opção está disponível no menu Ferramentas. A partir do menu Ferramentas, selecione Opções da Internet, em seguida, Avançadas.

Barra de ação

O administrador da empresa atribui uma disposição da barra de acção para cada função do utilizador. O administrador da empresa também pode tornar a barra de acção indisponível para a função do utilizador.

Se a barra de acção estiver disponível para a função do utilizador, aparece por predefinição no lado esquerdo de todas as páginas Oracle CRM On Demand. Pode ocultar e mostrar a barra de acção conforme necessário. Para obter mais informações, consulte [Mostrar ou ocultar a barra de acção](#) (na página 32).

A barra de ação pode conter todas ou algumas das secções seguintes:

■ Marketing On Demand

Se a empresa estiver configurada para utilizar o Oracle CRM On Demand Marketing, esta secção da barra de ação contém uma ligação em que pode clicar para iniciar o Oracle CRM On Demand Marketing. O Oracle CRM On Demand Marketing é uma solução de marketing integrada para conceber e automatizar programas de marketing. Fornece estimulação de pistas concluídas. Utiliza pistas a partir do Oracle CRM On Demand e de origens externas. Integra-se com páginas da Internet para estimulação de pistas e satisfação de ofertas.

■ Centro de mensagens

A secção Centro de mensagens contém notas para o utilizador, notas recebidas de outros utilizadores e notas adicionadas aos registos que o utilizador subscreveu. Para obter mais informações sobre o Centro de mensagens, consulte [Trabalhar com o Centro de mensagens](#) (na página 35).

O Centro de mensagens só aparece se o perfil da empresa tiver o Centro de mensagens ativado.

■ Procurar

A secção Procurar permite-lhe localizar registos existentes. Por exemplo, pode efetuar uma procura para determinar se um registo existe antes de o criar reduzindo, assim, o risco de duplicação de registos. Para obter instruções sobre como utilizar a secção Procurar, consulte [Procurar registos na barra de ação](#) (na página 58).

■ Ferramentas de comunicação

Se a empresa utilizar o Oracle Contact On Demand, a aplicação de call center, utilize as secções Ferramentas de comunicação e Controlos de voz na barra de Ação para executar tarefas no Oracle Contact On Demand.

■ Criar

A secção Criar contém uma lista de ligações para tipos de registo. Quando clica numa ligação, é aberto um formulário que lhe permite adicionar rapidamente um novo registo. O formulário funciona de forma independente das páginas principais da Internet, pelo que não corre o risco de sair da posição onde se encontra na aplicação.

Por exemplo, pode criar uma oportunidade a partir da secção Criar da barra de ação, enquanto atualiza informações numa conta na secção principal da página do Oracle CRM On Demand. Quando clica na ligação Oportunidade na secção Criada da barra de ação, é aberto um formulário. Pode assim introduzir no formulário as informações da oportunidade pedidas e guardar o registo. A nova oportunidade é guardada na base de dados e pode continuar a atualizar as informações da conta.

Para obter instruções sobre a utilização da secção Criar, consulte [Criar registos](#) (na página 42).

■ Vistos recentemente

A secção Visualizados recentemente lista os 10 registos visualizados, editados ou criados mais recentemente, incluindo registos de sessões anteriores. Ao aprofundar o nível de detalhe para um registo aciona a inclusão desse registo na secção Visualizados recentemente. O nome do registo aparece na lista como uma ligação juntamente com um ícone correspondente ao tipo de registo.

Esta funcionalidade permite-lhe aceder facilmente aos registos ativos. Se eliminar um registo, é removido da lista Visualizados recentemente. Se outro utilizador eliminar um registo, este permanece na lista Visualizados recentemente, e se seleccionar a ligação, é apresentada uma mensagem informando-o de que a ligação já não existe.

■ Registos de favoritos

Esta secção mostra os registos que foram marcados como favoritos. O nome do registo aparece na lista como uma ligação juntamente com um ícone que corresponde ao tipo de registo. Esta funcionalidade permite aceder rapidamente aos registos utilizados com mais frequência. A secção Registos favoritos na barra de ação pode apresentar até 10 registos de cada vez. Pode visualizar uma lista completa dos favoritos clicando na ligação Mostrar lista completa. Quando clica na ligação Mostrar lista completa, a página Registos favoritos é aberta e pode gerir os respetivos registos favoritos. Pode ter o número máximo de 100 registos nos favoritos. Para obter mais informações sobre a página Registos de favoritos, consulte [Página Registos de favoritos](#) (consultar "[Página Registos favoritos](#)" na página 82).

■ Listas de favoritos

Esta secção mostra as listas que foram marcadas como favoritas. O nome da lista aparece na lista como uma ligação juntamente com um ícone que corresponde ao tipo de registo. Esta funcionalidade permite aceder rapidamente às listas utilizadas com mais frequência. A secção Listas de favoritos na barra de ação pode apresentar até 10 listas de cada vez. Pode visualizar uma lista completa dos favoritos clicando na ligação Mostrar lista completa. Quando clica na ligação Mostrar lista completa, a página Listas de favoritos é aberta e pode gerir as respetivas listas de favoritos. Pode ter o número máximo de 100 listas nos favoritos. Para obter mais informações sobre a página Listas de favoritos, consulte [Página Listas de favoritos](#) (na página 96).

SUGESTÃO: Pode adicionar listas às listas de favoritos clicando no ícone Adicionar aos favoritos, que é apresentado junto ao nome da lista na página Gerir lista na barra de título da própria página de lista.

■ Calendário

Esta secção contém um calendário com a data atual destacada. Quando clicar numa data do calendário, é apresentada a página Calendário diário para essa data. A secção do calendário não é apresentada por predefinição mas pode adicioná-la à barra de ação na disposição pessoal. Para editar a barra de ação na disposição pessoal, clique na ligação global A minha configuração, clique em Disposição pessoal e, em seguida, clique em Disposição da barra de ação.

■ Applets da Internet personalizada

O administrador da empresa pode criar applets da Internet que podem ser adicionadas à barra de ação para apresentar conteúdo HTML da Internet (por exemplo, votações, vídeos) e RSS feeds. Para mais informações sobre applets da Internet personalizada, consulte Acerca de applets da Internet personalizada.

Pode expandir ou fechar as secções na barra de ação. Para fechar uma secção, clique no ícone menos (-) e, para expandir uma secção, clique no ícone mais (+).

As definições da barra de ação persistem quando se desloca pelo Oracle CRM On Demand. Se ocultar a barra de ação, as definições para as secções na barra de ação persistem mesmo que a barra de ação esteja oculta e estão disponíveis se voltar a mostrar a barra de ação.

Se a função de utilizador tiver o privilégio apropriado, pode alterar a disposição da barra de ação através da ligação global [A minha configuração](#). Pode apresentar ou ocultar qualquer uma das secções da barra de ação, incluindo applets da Internet, que o administrador da empresa tenha disponibilizado na disposição da barra de ação para a função de utilizador. Para mais informações, consulte [Alterar a disposição da barra de ação](#) (consultar "[Alterar a disposição da barra de acção](#)" na página 736).

Separadores

Na parte superior de cada página encontram-se separadores para os principais tipos de registos. Clique num separador para ir para a página principal desse tipo de registo. Por exemplo, se clicar no separador Contactos, irá para a Página principal de contactos.

O número de separadores que vê depende do tamanho e resolução da janela do navegador e de quantos separadores estão na disposição do separador. Se tiver mais separadores na disposição do separador do que aqueles que cabem na página da janela do navegador, aparece uma seta junto ao separador na extremidade direita. Se clicar nessa seta, abre uma lista a partir da qual pode seleccionar qualquer separador que esteja na disposição do separador, mas que não esteja atualmente visível.

NOTA: Se a janela do navegador tiver menos do que 1024 pixéis de largura e alguns dos separadores disponíveis não estiverem visíveis, aparece uma barra de deslocação na parte inferior da página, permitindo-lhe deslocar-se para a seta que abre a lista de separadores disponíveis.

Para mais informações sobre a disposição do separador, consulte [Apresentar os separadores](#) (na página 734).

Secções

Cada página contém áreas designadas por *secções*. Estas secções agrupam informações relevantes para os tipos de registos com os quais está a trabalhar.

Por exemplo, a Página principal Contas mostra secções para Listas de contas, Tarefas de contas, Contas recentemente modificadas e o Gráfico de análise de contas.

Uma secção pode conter os seguintes tipos de informações:

- **Listas.** Mostra registos em linhas.
- **Formulários.** Mostra campos para os registos num formulário.
- **Diagramas/gráficos.** Mostra informações numa variedade de diagramas e gráficos.

Nas páginas Detalhes, pode expandir ou fechar o formulário completo, bem como as secções individuais no formulário. Desta forma, evita ter de se deslocar repetidamente e ocultar as informações que não lhe interessam. Para fechar um formulário ou uma secção, clique no ícone menos (-). Para expandir uma secção ou formulário, clique no ícone mais (+). Os botões em cada secção permanecem visíveis, mesmo quando a secção está fechada. O estado expandido ou fechado mantém-se em todas as secções.

As páginas de lista e as páginas de edição não dispõem da funcionalidade de expandir e fechar.

Mensagens de erro e texto de ajuda no ecrã

As mensagens de erro, quando apresentadas, são indicadas pelo ícone seguinte:



O texto de ajuda no ecrã é indicado pelo ícone seguinte:



Ligações globais

Cada página do Oracle CRM On Demand tem várias ligações na parte superior. Esta tabela descreve a ação que ocorre quando clica em cada ligação:

Ao clicar nesta ligação	Faz o seguinte
Formação e suporte	<p>Abre a Página principal Formação e suporte, a qual fornece o acesso a uma variedade de recursos de Formação e suporte, incluindo a agenda de seminários Web gratuitos do Oracle CRM On Demand e de outros cursos de formação.</p> <p>A partir desta página pode criar um pedido de assistência. Certifique-se de que tem as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Todas as mensagens de erro apresentadas na janela■ Uma descrição do problema, incluindo os passos efetuados até o problema ocorrer
Administração	<p>Abre as páginas nas quais os administradores podem personalizar a aplicação. Aparece apenas para os utilizadores a quem foi atribuída uma função com privilégios administrativos.</p>
A minha configuração	<p>Abre a página principal Pessoal, na qual pode atualizar o perfil pessoal e editar a disposição da página.</p>
Itens eliminados	<p>Abre a página Itens eliminados, na qual pode visualizar e restaurar a maior parte dos itens eliminados até 30 dias após a respetiva eliminação.</p>
Ajuda	<p>Abre a ajuda online no respetivo tópico superior, apresenta o índice e mostra o separador Procurar para localizar informações nos ficheiros de ajuda. A partir de qualquer janela de ajuda, pode aceder à versão PDF do conteúdo da ajuda, permitindo-lhe imprimir uma série de tópicos ou de todo o conteúdo da ajuda.</p>
Terminar sessão	<p>Sai do Oracle CRM On Demand.</p>

Ligações adicionais

Cada página contém, ainda, várias ligações que aparecem à direita do nome da página. Esta tabela descreve a ação que ocorre quando clica em cada uma dessas ligações:

28 Ajuda online do Oracle CRM On Demand Versão 20

Ao clicar nesta ligação	Faz o seguinte
Editar disposição	(Apenas Páginas principais e páginas Detalhes). Abre a página Editar disposição, na qual pode adicionar, reordenar ou ocultar secções da página que estiver a visualizar.
Ajuda	Abre um tópico de ajuda online específico dessa página ou procedimento.
Versão para impressão	Abre a página separada, na qual pode imprimir os dados na página. A ligação Versão para impressão está disponível em todas as páginas exceto as páginas Editar.

Descrição geral página a página do Oracle CRM On Demand

O Oracle CRM On Demand fornece várias páginas da Internet para cada tipo de registo (Contas, Contactos, entre outros).

Páginas principais

A maioria das páginas principais mostram tarefas relacionadas com os tipos de registos que correspondem a essa página, tais como tarefas relacionadas com a conta. Em geral, mostram também listas filtradas que foram definidas pelo administrador da empresa, assim como um gráfico analítico relevante para o trabalho. As páginas principais também contêm widgets, RSS Feeds e outro conteúdo da Internet, dependendo do que tiver sido configurado pelo administrador da empresa.

A partir da página principal, pode pesquisar outras páginas para gerir os vários tipos de informações, conforme necessário.

Páginas de lista

As páginas de lista apresentam o subconjunto de registos de acordo com a lista selecionada na Página principal. A partir destas páginas de lista, é possível:

- Rever rapidamente vários registos.
- Localizar um registo para rever, eliminar ou atualizar.
- Atualizar os campos na página Lista incorporada.
- Criar novos registos.
- Adicionar a lista à secção Listas favoritas na barra Ação.

Além disso, pode utilizar o menu ao nível do registo, ao lado de cada nome de registo, para executar várias ações nos registos listados, incluindo algumas ou todas as que se seguem:

- Abra a página Editar do registo (selecione a opção Editar), onde pode editar todos os campos no registo.
- Crie um novo registo copiando o registo existente. O administrador da empresa determina quais os valores do campo que são automaticamente copiados para o novo registo.
- Elimine um registo.

Páginas Gerir listas

As páginas Gerir listas mostram as listas filtradas padrão e as listas que criou para utilização própria ou que o gestor criou para utilização por parte dos funcionários. A partir das páginas Gerir listas, é possível:

- Eliminar uma lista.
- Rever a lista completa de listas filtradas.
- Editar uma lista criada por si ou pelos gestores ou iniciar o processo de criação de outra lista filtrada.
- Selecionar listas para adicionar à secção Lista de favoritos na barra de ação.

Páginas Detalhes

A página Detalhes apresenta as informações para um registo. A secção superior da página apresenta os campos do registo. Se a edição incorporada estiver ativada, pode atualizar estes campos incorporados.

Na parte inferior de uma página Detalhes do registo, pode aceder a secções de informações relacionadas que contêm listas de registos ligadas ao registo principal. Dependendo da configuração, as secções de informações relacionadas aparecem como listas ou separadores. Cada lista de informações relacionadas de registos ligados à página Detalhes mostra até cinco registos de um tipo de registo. Nas listas de registos ligados, pode efetuar alguns ou todos os procedimentos seguintes, dependendo do tipo de registo e das definições do nível de acesso para o tipo de registo:

- Abra a lista completa de registos relacionados de um determinado tipo de registo.
- Ligue registos adicionais ao registo principal.
- Crie novos registos que estão ligados ao registo principal.
- Rever registos que já estejam ligados.
- Edite alguns dos campos em registos ligados ao registo principal se a edição incorporada estiver ativada.

Se as secções de informações relacionadas aparecerem como separadores e se existirem mais separadores disponíveis do que aqueles que cabem na página na janela do navegador, pode clicar nas setas à direita e à esquerda dos separadores para se deslocar nos separadores.

Se a função de utilizador tiver o privilégio Personalizar o formato de apresentação das informações relacionadas, pode escolher mostrar as secções de informações relacionadas como listas ou como separadores, definindo a opção Formato das informações relacionadas no perfil pessoal. Se a opção Formato das informações relacionadas no perfil pessoal estiver em branco, a predefinição para a função de utilizador é utilizada. Se a opção Formato das informações relacionadas na função de utilizador estiver em branco, a predefinição para a empresa é utilizada.

Utilizar o sistema de visualização frontal para ver as secções de informações relacionadas

O *sistema de visualização frontal* é uma lista de ligações para as secções de informações relacionadas da página. O sistema de visualização frontal também poderá estar disponível na parte inferior da janela do navegador. Para que o sistema de visualização frontal fique disponível, a funcionalidade do mesmo tem de ser ativada. Pode ativar ou desativar o sistema de visualização frontal definindo a opção Sistema de visualização frontal no perfil pessoal. Se a opção Sistema de visualização frontal no perfil pessoal estiver em branco, a predefinição para a empresa é utilizada. O procedimento seguinte descreve como utilizar o sistema de visualização frontal.

Para utilizar o sistema de visualização frontal para ver as secções de informações relacionadas

- Efetue um ou mais dos seguintes procedimentos:
 - Vá para as listas ou separadores das informações relacionadas sem ter de deslocar-se pela página, clicando nas ligações na apresentação.
 - Feche o sistema de visualização frontal clicando no sinal de menos (-) no ecrã.
 - Expanda novamente o ecrã clicando no sinal de mais (+).

A definição de fechado ou expandido no sistema de visualização frontal é mantida para todos os tipos de registo até que volte a alterá-la, ainda que termine sessão no Oracle CRM On Demand e inicie sessão novamente.

NOTA: Para obter informações sobre como alterar a opção Formato das informações relacionadas e a opção Sistema de visualização frontal no perfil pessoal, consulte [Atualizar os detalhes pessoais](#) (na página 716).

Tarefas que podem ser efetuadas pelo utilizador nas páginas Detalhes

Na página Detalhes, também pode efetuar o seguinte:

- Crie um novo registo copiando o registo existente (para a maioria dos tipos de registo). O administrador da empresa determina quais os valores do campo que são automaticamente copiados para o novo registo.
- Expanda e feche as secções nas páginas Detalhes, conforme necessário. Estas definições são mantidas até o utilizador as alterar novamente, mesmo se terminar sessão no Oracle CRM On Demand e iniciar sessão novamente.
- Clicar num ícone na página Detalhes para adicionar o registo à secção Registos de favoritos na barra de ação.
- Clicar no ícone Nota para adicionar notas ou visualizar as notas de outros utilizadores.
- Enviar uma nota a outro utilizador deslocando o cursor para cima do nome do utilizador, consulte [Enviar notas para outros utilizadores](#) (na página 109).

As páginas Detalhes também podem conter applets da Internet personalizada configuradas pelo administrador da empresa. Também são utilizadas para incorporar widgets, RSS Feeds e outro conteúdo da Internet na página. Para obter mais informações, consulte *Acerca de applets da Internet personalizada*.

Páginas Editar

As páginas de edição mostram os campos de um registo no formato editável. Pode utilizar estas páginas para atualizar as informações do registo. Os campos de registo nas páginas de edição são idênticos à parte superior das páginas Detalhes.

As páginas Detalhes e Editar podem conter campos personalizados de ligação Internet. O administrador pode especificar se uma determinada ligação Internet é apresentada na página Editar, página Detalhes ou ambas, tal como está descrito em Configurar ligações Internet.

Mostrar ou ocultar a barra de acção

Se a barra de acção estiver disponível na função do utilizador, aparece no lado esquerdo das páginas Oracle CRM On Demand cada vez que inicia sessão no Oracle CRM On Demand. Durante a sessão no Oracle CRM On Demand, poderá ocultar e mostrar a barra de acção conforme necessário.

NOTA: O administrador da empresa atribui uma disposição da barra de acção a cada função do utilizador. O administrador da empresa também pode tornar a barra de acção indisponível para a função do utilizador. Se a barra de acção estiver indisponível na função do utilizador, não pode mostrar a barra de acção.

Os procedimentos seguintes descrevem como ocultar ou mostrar a barra de acção.

Para ocultar a barra de acção

- Clique no espaço entre a barra de acção e a secção principal da página.

SUGESTÃO: Quando o ponteiro estiver no espaço entre a barra de acção e a secção principal da página, a cor do espaço é alterada e aparece a descrição Ocultar barra de acção.

Para mostrar a barra de acção

- Clique no espaço no lado esquerdo da página.

SUGESTÃO: Quando o ponteiro estiver no espaço no lado esquerdo da página, a cor do espaço é alterada e aparece a descrição Mostrar barra de acção.

A minha página principal

A partir de A minha página principal, pode rever as informações do seu dia de trabalho. Pode:

- Verificar se tem compromissos no calendário na secção Calendário de hoje.
- Rever os alertas relacionados com o tempo que informam sobre prazos, por exemplo, da submissão de previsões, na secção Alertas. Os alertas são configurados pelo administrador da empresa.
- Analisar a lista de tarefas abertas, ordenadas por data limite e prioridade (seta para cima para 1-Alta, sem seta para 2-Média, seta para baixo para 3-Baixa), na secção Tarefas abertas.

NOTA: Se o administrador da empresa tiver alterado os valores predefinidos para o campo Prioridade, as setas podem não ser apresentadas no campo Prioridade nas listas de tarefas.

- Reveja os registos recentemente criados ou modificados.

Na aplicação padrão, a secção Pistas recentemente criadas apresenta as pistas criadas mais recentemente. O utilizador ou o administrador da empresa pode personalizar A minha página principal para apresentar outros tipos de registo.

- Reveja uma análise que lhe interesse.

É possível que sejam mostradas uma ou mais secções de relatórios em A minha página principal, consoante a forma como o administrador da empresa configurou A minha página principal. Na aplicação padrão, A minha página principal mostra uma análise da qualidade das suas oportunidades para o trimestre actual (Qualidade do pipeline para o trimestre actual).

- Ver widgets, RSS Feeds e outro conteúdo da Internet.

Dependendo do que o administrador da empresa tiver configurado e o que estiver incluído na disposição da página, pode ver o conteúdo da Internet incorporado em A minha página principal. Este conteúdo da Internet pode incluir widgets da Internet, como, por exemplo, mapas do Google ou vídeos de empresas e RSS Feeds. Para obter mais informações sobre como o conteúdo externo da Internet é configurado, consulte Acerca de applets da Internet personalizada.

O administrador da empresa pode personalizar a disposição de A minha página principal. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

A tabela seguinte fornece instruções para tarefas normais que pode executar em A minha página principal.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Alertas	
Ver todos os alertas	Na secção Alertas, clique na ligação Mostrar lista completa. É aberta a página Alertas.
Ver um alerta	Na secção Alertas, clique na ligação para o alerta. A página Alerta é aberta com as informações adicionais sobre o alerta.
Compromissos	
Criar um compromisso	Na secção Calendário de hoje, clique em Novo. Na página Editar compromisso, preencha as informações necessárias e guarde o registo.
Rever um registo de compromisso	Na secção Calendário de hoje, clique na ligação Assunto do compromisso que pretende rever. Aparece a página Detalhe do compromisso.
Rever os compromissos deste mês	Na barra de título Calendário de hoje, clique no ícone 31. O calendário é aberto com o plano do mês.
Rever os compromissos desta semana	Na barra de título Calendário de hoje, clique no ícone 7. O calendário é aberto com o plano da semana.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Rever os compromissos de hoje	Na secção Calendário de hoje, clique na ligação Ver calendário ou no ícone 1. O calendário é aberto com os compromissos de hoje.
Disposição	
Alterar a disposição de A minha página principal	Para alterar as informações que aparecem em duas secções em A minha página principal, clique em Editar disposição e clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
Registos	
NOTA: Na aplicação padrão, a secção Pistas recentemente criadas apresenta as pistas criadas mais recentemente. O utilizador ou o administrador da empresa pode personalizar A minha página principal para apresentar outros tipos de registo, como Contas recentemente modificadas.	
Criar um registo	Na barra de título da secção que apresenta os registos, clique em Novo. Na página Editar, introduza as informações necessárias e guarde o registo.
Rever um registo	Na secção que apresenta os registos, clique na ligação do registo que pretende rever. A página Detalhes do registo abre.
Rever uma lista de registos	Na secção que apresenta os registos, clique em Mostrar lista completa. A página Lista de registos abre.
Relatórios	
Dividir o gráfico por outra categoria	Dependendo da análise que apareça, poderá clicar na lista pendente e alterar a selecção. O gráfico e a tabela mostram os dados categorizados pela sua selecção. Na aplicação padrão, pode fazê-lo com a Qualidade do pipeline para o trimestre actual.
Ver os registos que abrangem um segmento no gráfico ou tabela	Dependendo da análise que apareça, poderá definir o nível de detalhe de um segmento ou ligação para ver os registos que abrangem essa categoria. Na aplicação padrão, pode fazê-lo com a secção Qualidade do pipeline para o trimestre actual.
Tarefas	
Criar uma tarefa	Na secção Tarefas abertas, clique em Nova. Na página Editar tarefa, preencha as informações necessárias e guarde o registo.
Rever um registo de tarefa	Na secção Tarefas abertas, clique na ligação Assunto da tarefa que pretende rever. Aparece a página Detalhes da tarefa.

Rever os alertas

Os alertas de toda a empresa aparecem em A minha página principal. Os administradores da empresa utilizam alertas para transmitir informações para toda a empresa, tais como avisos de reuniões e alterações de políticas. Se for um representante de vendas cujas informações estão incluídas nas previsões de vendas da empresa, irá receber um alerta quando a previsão também tiver sido gerada.

Para rever os seus alertas

- 1 Clique no separador Página principal.
- 2 Na secção Alertas, pode:
 - Clique na ligação para o alerta que pretende rever, se esta aparecer actualmente em A minha página principal.

A página Alertas abre-se com informações adicionais sobre esse alerta.
 - Clique na ligação Mostrar lista completa.

A página Alertas (Lista) abre-se onde pode seleccionar um alerta, seleccione uma opção a partir da lista pendente para limitar os tipos de registos de alerta que vê ou crie a sua própria lista filtrada de alertas.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- Campos de alertas
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)

Trabalhar com o Centro de mensagens

O Centro de mensagens, na barra de acção, permite-lhe gerir notas pessoais, notas de outros utilizadores e notas sobre registos num só local. Deste modo, o Centro de Mensagens promove uma comunicação mais eficaz e colaboração no Oracle CRM On Demand.

O Centro de mensagens pode conter:

- **Notas pessoais.** Pode criar notas pessoais no Centro de mensagens. Isto é útil para registar acções que pretenda acompanhar ou para as informações que pretenda consultar posteriormente. Estas notas privadas são indicadas por um ícone representado por uma chave.
- **Notas sobre registos subscritos pelo utilizador.** Nos tipos de registo que suportam a funcionalidade de notas, é possível manter um controlo das conversações sobre um determinado registo, através da navegação para a página Detalhes e da subscrição de quaisquer notas adicionadas ao registo. Em seguida, obterá uma cópia de todas estas notas no Centro de mensagens e poderá responder ao registo a partir do Centro de mensagens. O utilizador obtém apenas uma cópia das notas novas adicionadas ao registo, não obtém as notas sobre outras alterações do registo.

- **Notas enviadas por si a outros utilizadores.** Outro utilizador pode clicar no ícone de nota junto ao seu nome numa página na candidatura e enviar uma nota para si. As notas enviadas para si desta forma são indicadas através de um ícone mostrando duas pessoas.

O Centro de mensagens contém um ícone de nota (um pino) e o número de mensagens novas é apresentado junto ao ícone de nota.

Quando clica no ícone de nota no Centro de mensagens, é apresentada a lista de notas. Para cada nota, o nome do utilizador que criou a nota é apresentado, juntamente com o assunto ou com a primeira parte do texto da nota, se não existir assunto. A data da nota é apresentada ou se a nota for de hoje é apresentada a hora.

A partir da lista de notas, pode efectuar o seguinte:

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Ver uma nota	Desloque-se para a nota pretendida. Se a nota estiver ligada a um registo para o qual está subscrito, pode pesquisar detalhadamente o registo a partir da ligação na nota.
Criar uma nova nota	Clique em Nova nota. Escreva um assunto na primeira linha, caso seja solicitado, escreva a nota e clique em Guardar. O assunto é opcional; se não fornecer um assunto, os primeiros caracteres do texto da nota são copiados para a linha do assunto.
Responder a uma nota	Desloque-se para a nota pretendida, clique em Responder e escreva a nota. Quando clicar em Guardar, a resposta é enviada para o Centro de mensagens do utilizador que enviou a nota para si. Se seleccionar Publicação, a resposta é publicada na página Detalhes relevante e é enviada para todos os utilizadores subscritos para o registo.
Eliminar uma nota	Desloque-se para a nota pretendida e clique em Eliminar. Esta acção elimina a cópia da nota do Centro de mensagens, mas não elimina a nota real na página Detalhes do registo.
Ver detalhes do utilizador que enviou uma nota	Desloque-se para a nota pretendida e clique no nome do utilizador. É apresentada a página Detalhes do registo para o utilizador.

Pode incorporar o Centro de mensagens como um widget da Internet noutras aplicações. Para obter mais informações, consulte [Incorporar um widget do centro de mensagens](#) (na página 742).

Quando o Centro de mensagens é incorporado como um widget da Internet, pode clicar no botão Actualizar para actualizar o Centro de mensagens com as últimas mensagens do Oracle CRM On Demand.

Trabalhar com applets RSS Feed

No Oracle CRM On Demand, pode utilizar applets RSS feed para subscrever conteúdo frequentemente actualizado no qual tem interesse, tal como entradas de blog, títulos de notícias ou podcasts. Este conteúdo pode, por exemplo, suplementar as informações do CRM com informações de novos fornecedores para os

quais subscreveu. Poderá ter notícias do mercado geral apresentadas na página principal. Poderá ter notícias e informações específicas para os empregadores do cliente na página de detalhes Contactos.

O Oracle CRM On Demand tem um leitor de feeds integrado na aplicação, que agrega conteúdo de forma a que nunca tenha de deixar a aplicação. Por exemplo, em vez de ter de visitar outros Web sites para obter notícias do mercado, as informações são entregues no Oracle CRM On Demand. Para além de agregar conteúdo, o leitor de feeds pode aceitar os parâmetros de campo de registo e utilizador.

As applets RSS Feed são um tipo de applet da Internet personalizada, criadas pelo administrador da empresa, nas quais o URL para o RSS Feed é especificado. As applets RSS Feeds podem assim aparecer nos seguintes locais:

- A minha página principal
- Páginas principais do tipo de registo
- Páginas Detalhes do tipo de registo
- A barra de acção

Para obter mais informações sobre applets da Internet personalizada, consulte Acerca de applets de Internet personalizadas.

Tem de adicionar a applet à disposição da página principal, à disposição da página de detalhes ou à disposição da barra de acção, se ainda não aparecer na página ou na barra de acção.

O administrador da empresa pode especificar que uma applet RSS Feed é configurável. Se for este o caso, a ligação Configurar é apresentada com a applet e pode alterar o nome da applet e o URL associada à applet, de forma a que um RSS Feed diferente seja apresentado. Se uma applet RSS Feed não for configurável, a ligação Configurar não é apresentada.

O administrador da empresa só tornará algumas applets RSS Feed configuráveis.

Se o administrador da empresa eliminar uma applet RSS Feed, as versões personalizadas da applet também são eliminadas da aplicação. Por exemplo, se um utilizador tiver uma applet para um Feed das notícias da CNN na sua página principal e outro utilizador tiver configurado a applet para um Feed das notícias da NBC na sua página principal, ambos os utilizadores perdem acesso ao Feed da applet se a applet RSS Feed original for eliminada.

Para configurar uma applet RSS Feed

- 1** Clique na ligação Configurar.
- 2** No campo Nome, escreva um nome apropriado para a applet.
- 3** No campo URL, edite o URL conforme necessário.
- 4** Clique em Guardar.

O Feed é actualizado com dados do URL configurado.

Nota: Pode clicar em Utilizar predefinição para regressar ao URL como definido pelo administrador da empresa.

Trabalhar com registos

Este tópico descreve os procedimentos comuns seguintes para trabalhar com os registos:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Localizar registos](#) (na página 45)
- [Pré-visualizar registos](#) (na página 69)
- [Atualizar detalhes do registo](#) (consultar "[Atualizar detalhes do registo](#)" na página 71)
- [Ligar registos ao registo selecionado](#) (na página 73)
- [Atualizar registos ligados a partir de registos principais](#) (consultar "[Atualizar registos ligados a partir de registos principais](#)" na página 81)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)
- [Criar e refinar listas](#) (na página 88)
- [Exportar registos em listas](#) (na página 97)
- [Transferir propriedade de registos](#) (na página 99)
- [Partilhar registos \(equipas\)](#) (na página 100)
- [Alterar o livro personalizado principal num registo](#) (na página 102)
- [Atualizar grupos de registos](#) (na página 103)
- [Agregar registos](#) (na página 104)
- [Adicionar notas](#) (na página 105)
- [Anexar ficheiros e URLs a registos](#) (na página 113)
- [Eliminar e restaurar registos](#) (na página 119)
- [Imprimir informações que aparecem em páginas](#) (na página 131)

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Ferramentas de importação e exportação](#)
- [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo](#) (na página 38)

Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo

O acesso do utilizador aos dados no Oracle CRM On Demand é determinado por alguns componentes de controlo de acesso que estão associados à função de utilizador no Oracle CRM On Demand, através da seguinte forma:

- **Privilégios.** É possível aceder a determinados dados de negócio ou dados administrativos se for concedido o privilégio para esses dados à função de utilizador. Por exemplo, se a função de utilizador tiver o privilégio Gerir regras de fluxos de trabalho, pode aceder a todos os dados de configuração do fluxo de trabalho.
 - **Acesso ao tipo de registo e perfis de acesso.** Para aceder aos registos de um determinado tipo de registo, a função e os perfis de acesso do utilizador têm de ter as definições apropriadas, através da seguinte forma:
 - Para os tipos de registo de nível superior, o acesso ao tipo de registo tem de ser concedido à função de utilizador. Por exemplo, para aceder a qualquer registo de conta, tem de ser concedido o acesso ao tipo de registo Conta à função de utilizador.
 - O perfil de acesso tem de permitir o acesso ao tipo de registo. Os perfis de acesso também controlam as operações que pode efetuar nos dados aos quais pode aceder. Por exemplo, o perfil de acesso de proprietário pode conceder ao utilizador os direitos de edição para os registos de contas que pertencem ao utilizador e o perfil de acesso predefinido pode conceder ao utilizador os direitos só de leitura para os registos de contas visualizados pelo utilizador através do acesso partilhado mas que não pertencem ao utilizador.
- NOTA:** Os perfis de acesso também são utilizados em vários mecanismos de partilha de registos, os quais são explicados na seguinte secção.

Mecanismos de partilha de registos

Os utilizadores podem partilhar os registos através dos seguintes mecanismos de partilha de registos:

- **A hierarquia de supervisão da empresa.** Por exemplo, um gestor pode consultar os registos de um subordinado.
- **Delegação do utilizador.** Por exemplo, um utilizador pode delegar o acesso a outro utilizador que poderá não estar na mesma hierarquia de supervisão.
- **Afiliação no livro personalizado.** Por exemplo, é possível conceder o acesso a um grupo de utilizadores diferente para um conjunto de registos associados a um livro personalizado designado como *Negócios únicos*.
- **Afiliação na equipa.** Por exemplo, o proprietário de um registo da conta pode partilhar a conta com um conjunto de utilizador pretendido.
- **Afiliação no grupo.** Um *grupo* é uma equipa de utilizadores predefinida. Por exemplo, se um utilizador que seja um membro de um grupo tornar-se no proprietário de um registo do contacto, todos os outros membros do mesmo grupo também são adicionados à equipa de contacto. Para mais informações sobre grupos, consulte Gestão de grupos.

NOTA: A partilha de dados através de livros personalizados é o método mais eficaz de partilha de dados para grandes empresas em que os utilizadores partilham mais do que um milhão de registos.

Modos de propriedade do registo

Para a maior parte dos tipos de registo que suportam livros personalizados, o administrador da empresa pode configurar a propriedade do registo para o tipo de registo em modo de utilizador, modo de livro ou modo misto. Consoante as políticas da empresa e os modos de propriedade que foram configurados para os tipos de

registro, o utilizador pode possuir diretamente os registros, aceder aos registros através de mecanismos de partilha de registros ou uma combinação de ambos. Os modos de propriedade do registro são os seguintes:

- **Modo de utilizador.** Quando um tipo de registro é configurado em modo de utilizador, cada registro desse tipo de registro tem de ter um proprietário atribuído. Um utilizador possui um registro quando o utilizador está associado ao campo Proprietário do registro. Se o campo Livro estiver disponível na página de detalhes do registro, o campo Livro apresenta o livro do utilizador associado ao proprietário.
- **Modo de livro.** Quando um tipo de registro é configurado em modo de livro, os registros desse tipo de registro não têm proprietários atribuídos. Em vez disso, cada registro tem de ter um livro personalizado principal associado. A associação de um livro personalizado principal a um registro não significa que o livro personalizado possui o registro, uma vez que um livro personalizado é um mecanismo de partilha de registros. A associação de um livro personalizado principal a um registro indica apenas que o registro pertence principalmente a um livro personalizado e não pertence a qualquer utilizador em particular. O modo de livro é útil em relatórios em que pretende indicar que o registro pertence a um determinado livro personalizado de modo a que não seja contabilizado várias vezes se o registro também for partilhado com outros livros.
- **Modo misto.** Quando um tipo de registro é configurado em modo misto, é possível configurar um registro desse tipo em qualquer uma das seguintes formas:
 - O registro pode ser configurado sem um proprietário ou um livro personalizado principal associado.
 - O registro pode ter um proprietário atribuído.
 - O registro pode ter um livro personalizado principal associado.

Para os tipos de registro que não suportam livros personalizados mas necessitam de proprietário, só é suportado o modo de utilizador da propriedade do registro.

Em qualquer modo de propriedade do registro, um registro não pode ter um proprietário atribuído e um livro personalizado principal associado. No entanto, em qualquer um dos modos de propriedade, o utilizador pode atribuir livros personalizados adicionais a um registro se o tipo de registro suportar livros personalizados.

Se o campo Livro existir numa página Detalhes do registro, o campo pode mostrar o nome de um livro de utilizador ou de um livro personalizado principal do registro ou o campo poderá estar em branco, da seguinte forma:

- Se o registro pertencer a um utilizador, o campo Livro mostra o nome do livro de utilizador para o proprietário do registro.
- Se o registro não pertencer a um utilizador, o campo Livro poderá mostrar um livro personalizado principal do registro ou o campo poderá estar em branco.

O administrador da empresa configura o modo de propriedade do registro tornando alguns campos obrigatórios para o tipo de registro. O administrador da empresa pode alterar o modo de propriedade do registro de um tipo de registro. Para obter informações sobre como configurar modos de propriedade do registro, consulte [Configurar modos de propriedade do registro](#).

O que acontece quando é alterado o Modo de propriedade do registro de um tipo de registro?

Quando o modo de propriedade do registro de um tipo de registro é alterado de um modo para outro, acontece o seguinte:

- Quando cria um novo registo desse tipo de registo, é possível que seja pedido para seleccionar um proprietário para o registo ou para associar um livro principal ao novo registo, consoante o novo modo de propriedade.
- Se for o primeiro utilizador a atualizar um registo após a alteração do modo de propriedade, é possível que seja pedido para seleccionar um proprietário ou um livro principal para o registo antes de guardar as alterações, consoante o novo modo de propriedade. A tabela seguinte mostra o comportamento em cada circunstância.

Modo antigo	Novo modo	Comportamento
Modo de utilizador	Modo de livro	É pedido ao utilizador para seleccionar um livro personalizado principal no campo Livro.
Modo de utilizador	Modo misto	Pode seleccionar um proprietário no campo Proprietário ou um livro personalizado principal no campo Livro, mas não ambos.
Modo de livro	Modo de utilizador	É pedido ao utilizador para seleccionar um utilizador no campo Proprietário.
Modo de livro	Modo misto	Pode seleccionar um proprietário no campo Proprietário ou um livro personalizado principal no campo Livro, mas não ambos.
Modo misto	Modo de utilizador	É pedido ao utilizador para seleccionar um utilizador no campo Proprietário.
Modo misto	Modo de livro	É pedido ao utilizador para seleccionar um livro personalizado principal no campo Livro.

Além disso, se o proprietário de um registo existente for removido do registo quando este for atualizado após o modo de propriedade do registo do tipo de registo ser alterado de modo de utilizador para outro modo, acontece o seguinte:

- Se o tipo de registo suportar equipas, todos os membros da equipa, exceto o anterior proprietário do registo, permanecem como membros da equipa. O comportamento é o mesmo para os membros da equipa que são membros de um grupo predefinido; ou seja, todos os membros do grupo, exceto o anterior proprietário do registo, permanecem como membros da equipa.

NOTA: O tipo de registo Conta é uma exceção a esta regra. Se o anterior proprietário de uma conta for um membro de um grupo predefinido, todos os membros do grupo serão removidos da equipa. Quaisquer membros da equipa que não sejam membros do grupo predefinido permanecem como membros da equipa, como acontece com outros tipos de registo.

- Se uma atividade que teve anteriormente um proprietário for atualizada e o campo proprietário estiver limpo, a atividade já não é apresentada no calendário do anterior proprietário. No entanto, a atividade é apresentada nas listas das atividades relacionadas acedidas pelos utilizadores a partir das páginas Detalhes do registo. Qualquer utilizador, incluindo o anterior proprietário do registo, que tem acesso ao registo através da afiliação no livro vê a atividade na lista relacionada de atividades abertas ou concluídas, conforme adequado.

Criar registos

Pode criar um registo a partir de diferentes áreas dentro da aplicação. A área a escolher depende do que pretenda fazer:

- Criar o registo numa janela de contexto que seja independente dos registos em que está a trabalhar. Esta ação não irá fazê-lo sair da área principal da aplicação.
- Criar o registo clicando no botão Novo da página principal, de lista ou de detalhes. Cada uma destas páginas abre o mesmo formulário que os outros métodos, mas muda o foco da sua página atual para a página de edição. Terá de utilizar a ligação Anterior para regressar à página em que está a trabalhar.
- Criar o registo para um tipo de registo diferente que seja automaticamente ligado ao registo em que está a trabalhar atualmente.

Também pode criar novos registos das seguintes formas:

- Através da importação de registos:
 - Utilizar o Assistente de importação para importar registos a partir de ficheiros (CSV) de valores separados por vírgulas externos se a função de utilizador tiver o privilégio Importação pessoal
 - Utilizar o utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand
 - Utilizar os serviços Internet para sincronizar registos com outras aplicações

O tipo de registos que é possível importar depende dos privilégios atribuídos à função de utilizador. Para obter mais informações sobre como importar registos a partir de ficheiros CSV externos e outras origens externas, consulte Ferramentas de importação e exportação.

- Através da conversão de registos da pista. Com base nas opções que selecionar na página Converter pista, é possível criar um ou mais do seguinte através da conversão de um registo da pista:
 - Um registo de conta
 - Um registo de contacto
 - Um registo de oportunidade

Para obter mais informações sobre como converter pistas, consulte [Converter pistas em contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades](#) (na página 190).

- Através da conversão de registos de negócio. Com base nas opções que seleccionar na página Converter registo de negócio, é possível criar um ou mais do seguinte através da conversão de um registo de negócio:

- Um registo de conta
- Um registo de contacto
- Um registo de oportunidade

Para obter mais informações sobre como converter registos de negócio, consulte [Converter registos de negócio em contas, contactos ou oportunidades](#) (na página 412).

SUGESTÃO: Para evitar a duplicação de registos, procure o registo antes de criar um novo e consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

NOTA: Um asterisco (*) ao lado de um nome de campo indica que se trata de um campo obrigatório.

Para criar um registo utilizando a secção Criar

- 1 A partir de qualquer página, vá para a secção Criar na barra de ação.
- 2 A partir da lista, clique na ligação para o tipo de registo.
- 3 No formulário Novo registo, preencha as informações de registo.
- 4 Guarde o registo.

Para criar um registo a partir da página principal, de lista ou de detalhes

- 1 A partir de qualquer destas páginas, clique no botão Novo na barra de título.
- 2 Na página Editar, preencha as informações de registo.
- 3 Guarde o registo.

Para criar um registo que esteja ligado ao registo seleccionado

- 1 Selecione o registo.
Para obter instruções sobre como seleccionar um registo, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).
- 2 Na página de detalhes do registo, desloque-se para a secção adequada.
- 3 Na barra de título dessa secção, clique no botão Novo ou Adicionar.
- 4 Na página Editar, preencha as informações de registo.
- 5 Guarde o registo.

Introduzir informações nos registos

Quando cria registos, pode introduzir informações diretamente nalguns campos ou selecionar valores de uma lista pendente. Para além disso, no caso de alguns campos, pode clicar num ícone à direita do campo para apresentar uma janela a partir da qual pode selecionar valores ou introduzir valores. Os ícones em que pode clicar são:

- **Ícone de telefone.** Permite introduzir os detalhes de um número de telefone.
- **Ícone de calendário.** Permite selecionar uma data.
- **Ícone de moeda.** Permite procurar e selecionar uma moeda.
- **Ícone de pesquisa (lupa).** Permite procurar e selecionar um ou vários registos que estarão associados ao registo que está a ser criado. O ícone de pesquisa também é utilizado para selecionar valores para campos da lista de escolha com seleção múltipla.

Acerca das listas de escolha múltipla

Uma lista de escolha de seleção múltipla é uma lista de escolha a partir da qual é possível selecionar vários valores. Quando clica no ícone Pesquisa de uma lista de escolha de seleção múltipla, é apresentada uma janela sobreposta, que lhe permite selecionar os valores obrigatórios, movendo valores de uma lista Disponível para uma lista Selecionado. Também é possível ordenar os valores na lista Selecionado.

As listas de escolha múltipla são suportadas para os seguintes tipos de registo:

- Conta
- Atividade
- Contacto
- Objeto personalizado 01
- Objeto personalizado 02
- Pista
- Oportunidade
- Parceiro
- Pedido de assistência

Acerca dos números de telefone

Os campos de telefone têm um ícone de telefone junto a estes. Ao clicar no ícone abre a janela de verificação do telefone, em que pode efetuar o seguinte procedimento:

- Selecione o país do número de telefone.
- Introduza o indicativo.
- Introduza o número local.
- Introduza uma extensão se existir.

Quando guarda o número de telefone, o Oracle CRM On Demand coloca o prefixo no número de telefone introduzido com o seguinte:

- Um símbolo de mais (+) para representar o código de acesso internacional para ligar para o país onde está localizado.

Por exemplo, se a Definição local no registo do utilizador for Inglês - Estados Unidos, o símbolo mais representa o código de acesso internacional 011. Se a Definição local no registo do utilizador for Francês - França, o símbolo mais representa o código de acesso internacional 00.

- O indicativo do país seleccionado no número de telefone.

Por exemplo, se seleccionar Espanha como o país do número de telefone, o Oracle CRM On Demand coloca o prefixo 34 no número de telefone, para além do símbolo mais.

SUGESTÃO: Se pretender determinar o indicativo de um país, poderá clicar no ícone de telefone, seleccionar o país e guardar as informações. O indicativo do país é apresentado no campo Telefone.

Acerca de campos de morada

Relativamente às moradas, a aplicação apresenta diferentes campos para receber informações específicas do país. Por exemplo, se seleccionar Japão como o país de uma morada para faturação de uma conta, os outros campos de morada mudam para os campos necessários para as moradas japonesas, tais como Chome, Ku e Shi/Gun.

Em geral, as moradas são armazenadas com o tipo de registo específico. No entanto, algumas moradas são transitadas quando liga um registo a outro. Por exemplo, se introduzir uma morada de expedição e faturação para uma conta, a morada de faturação irá aparecer na página Detalhe do contacto quando ligar a conta ao contacto.

Se o administrador da sua empresa tiver adicionado a secção Moradas à sua aplicação, poderá controlar outras moradas para esses registos como contas e contactos. Quando controla moradas para contactos, a morada principal é sempre aquela que tiver introduzido na secção Morada alternativa.

Localizar registos

É possível encontrar registos de várias formas no Oracle CRM On Demand:

- [Procurar registos na barra de ação](#) (na página 58)
- [Utilizar procura avançada](#) (na página 60)
- [Procurar registos nas páginas Lista](#) (na página 64)
- [Procurar registos nas janelas de pesquisa](#) (na página 65)

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre como procurar registos:

- [Acerca da procura por palavra-chave](#) (na página 55)
- [Campos de procura predefinidos para procura por palavra-chave](#) (na página 56)
- [Acerca da procura direccionada](#) (na página 46)
- [Acerca de condições do filtro](#) (na página 49)

- [Acerca de valores do filtro](#) (na página 54)
- [Acerca de como procurar em listas de escolha múltipla](#) (na página 55)
- [Utilizar o Seletor de livros](#) (consultar "[Utilizar o Selector de livros](#)" na página 67)

Acerca da procura direcionada

É possível efetuar dois tipos de procura no Oracle CRM On Demand: procura direcionada e procura por palavra-chave. O administrador da empresa determina que tipo de procura é utilizada por predefinição na empresa, selecionando o tipo de procura na página Perfil da empresa. A procura direcionada é o tipo de procura recomendada. Para obter informações sobre a procura por palavra-chave, consulte [Acerca da procura por palavra-chave](#) (na página 55).

É possível utilizar a procura direcionada em vários locais no Oracle CRM On Demand, através da seguinte forma:

- **A secção Procurar da barra de ação.** Dependendo do tipo de procura que o administrador da empresa selecionar para a empresa, é utilizada a procura por palavra-chave ou a procura direcionada na secção Procurar da barra de ação na empresa. Para obter mais informações sobre como procurar registos na barra de ação, consulte [Procurar registos na barra de ação](#) (na página 58).
- **Janelas de pesquisa.** Dependendo do tipo de procura que o administrador da empresa selecionar para a empresa, é utilizada a procura por palavra-chave ou a procura direcionada nas janelas de pesquisa em que procura os registos para ligar ao registo com o qual está a trabalhar. Para obter mais informações sobre como procurar registos nas janelas de pesquisa, consulte [Procurar registos nas janelas de pesquisa](#) (na página 65).
- **A página Procura avançada no Oracle CRM On Demand.** Na página Procura avançada, o tipo de procura depende das opções selecionadas, da seguinte forma:
 - Se procurar vários tipos de registo, a procura é uma procura por palavra-chave.
 - Se procurar um único tipo de registo, a procura é uma procura direcionada.Para obter mais informações sobre como utilizar a procura avançada, consulte [Utilizar procura avançada](#) (na página 60).
- **Campos Filtro rápido nas páginas Lista.** As procuras que utilizam os campos Filtro rápido nas páginas Lista são sempre procuras direcionadas mesmo se a procura por palavra-chave estiver selecionada como tipo de procura predefinida para a empresa.

Para as procuras direcionadas, a função de utilizador determina os tipos de registo que pode procurar e os campos em cada tipo de registo que pode procurar, através da seguinte forma:

- Se o administrador da empresa não disponibilizar os campos de procura na disposição da procura que é atribuída à função de utilizador para um tipo de registo, acontece o seguinte:
 - Não é possível procurar registos desse tipo na secção Procurar da barra de ação.
 - Não é possível especificar critérios de procura para uma procura avançada desse tipo de registo. A execução de uma procura avançada sem qualquer critério de procura devolve todos os registos desse tipo de registo que a função de utilizador e as definições de acesso permitem visualizar.
 - Não é possível utilizar os campos Filtro rápido nas janelas de pesquisa.

- Não é possível especificar critérios de procura para uma lista de registos desse tipo de registo. Para obter mais informações sobre como criar e refinar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).
- Para qualquer tipo de registo, poderá ver vários campos de procura na secção Procurar da barra de ação e nos campos Filtro rápido nas janelas de pesquisa, consoante os campos que o administrador da empresa disponibilizar na disposição da procura atribuída à função de utilizador para o tipo de registo.
- Se o privilégio Todos os campos na procura e listas estiver ativado para a função de utilizador, pode procurar todos os campos que o administrador da empresa disponibilizar na disposição da procura atribuída à função de utilizador para o tipo de registo, em qualquer um dos seguintes locais:
 - Barra de ação
 - Janelas de pesquisa
 - Procura avançada

NOTA: Recomenda-se que os administradores da empresa não activem o privilégio Todos os campos na Procura e Listas para a maioria das funções do utilizador. Quando o privilégio não está activo, os campos que a empresa não utiliza não estão visíveis nas páginas de procura e lista. Isto reduz a desorganização e facilita aos utilizadores visualizarem os campos em que estão mais interessados.

- Se o privilégio Todos os campos na procura e listas não estiver ativado para a função de utilizador, pode procurar um campo na barra de ação, janelas de pesquisa ou procura avançada apenas se o campo cumprir os seguintes critérios:
 - O campo está disponível na disposição da procura atribuída à função de utilizador para o tipo de registo.
 - O campo é apresentado na disposição da página Detalhes atribuída à função de utilizador para esse tipo de registo. Se as disposições da página dinâmica forem definidas para a função de utilizador, o campo tem de ser apresentado, pelo menos, numa das disposições da página dinâmica.

NOTA: As *Disposições dinâmicas* são disposições da página que mostram diferentes conjuntos de campos para diferentes registos do mesmo tipo de registo, em função do valor da lista de escolha selecionado em determinado campo no registo.

A procura direcionada devolve os registos em que os valores especificados nos campos de procura correspondem aos valores correspondentes nos registos do tipo de registo selecionado. Apresenta apenas esses registos em que uma correspondência é encontrada para cada um dos valores introduzidos, o que é equivalente a utilizar uma condição AND entre os campos de procura. Se deixar um campo de procura em branco, o campo não é considerado na procura.

A disposição da procura que foi atribuída à função de utilizador para um tipo de registo determina os campos que são apresentados como colunas na lista de registos devolvidos por uma procura desse tipo de registo.

NOTA: Não é possível especificar um valor nulo num campo numa procura a partir da barra de ação. Para especificar um valor nulo, deve utilizar a Procura avançada. Para obter mais informações, consulte [Utilizar procura avançada](#) (na página 60).

Acerca dos caracteres universais na procura direcionada

Por predefinição, cada valor de procura introduzido num campo de procura direcionada é anexado a um carácter universal ou asterisco (*), para que não necessite de anexar um carácter universal à cadeia de procura. Pode colocar um prefixo nos valores de procura com um carácter universal ou utilizar um carácter universal entre os valores de procura. Não é possível utilizar o carácter universal nas listas de escolha em que os valores são predeterminados. Por exemplo, numa procura direcionada de registos da conta, a disposição da

procura predefinida permite introduzir as cadeias de procura no campo Nome da conta e no campo Localização. Ambos os campos são sensíveis a maiúsculas e minúsculas. Se introduzir *C* no campo Nome da conta e *Head* no campo Localização, a expressão da procura direcionada é interpretada da seguinte forma:

Mostrar todas as contas em que o Nome da conta é como *C** e a Localização como *Head**

A procura devolve todas as contas em que o nome da conta comece pela letra *C* (maiúsculas e minúsculas) e em que o valor no campo Localização comece pela palavra *Head* (qualquer mistura de maiúsculas e minúsculas).

NOTA: A utilização do carácter universal afeta o desempenho da procura. As procuras em que um valor da procura tem um carácter universal como prefixo são as mais lentas.

A utilização de caracteres universais é restringida quando procura correspondências exatas como descrito na secção seguinte.

Acerca da procura de correspondências exatas

Se souber o valor exato num campo no registo que procura, pode procurar correspondências exatas através da colocação do prefixo na cadeia de procura com um sinal de igual (=). Quando coloca um prefixo numa cadeia de procura com um sinal de igual, a procura direcionada comporta-se da seguinte forma:

- Um carácter universal não está anexado no fim da cadeia de procura.

Se o campo de procura for um campo sensível a maiúsculas e minúsculas, a procura devolve correspondências exatas para a cadeia de procura. Se o campo de procura não for um campo sensível a maiúsculas e minúsculas, a procura devolve correspondências que incluem correspondências com maiúsculas e minúsculas.

Por exemplo, se introduzir *=Acme* como o valor de procura no campo Nome da conta, a procura devolve todos os registos de contas em que o nome da conta é *Acme* ou *ACME*, ou variações de maiúsculas e minúsculas, porque o Nome da conta não é um campo sensível a maiúsculas e minúsculas. A procura não devolve qualquer registo em que o nome da conta contenha a palavra *Acme* mas que também contenha outros caracteres, como por exemplo, *Acme Inc*, *Acme Incorporated* ou *Acme SuperStore*.

- Se utilizar explicitamente um carácter universal na cadeia de procura, o carácter universal é tratado como texto.

Por exemplo, assuma que existem dois registos de contas com os nomes de conta: *Acme** e *Acme Super Store*. Se introduzir *=Acme** no campo de procura Nome da conta, a procura devolve o registo em que o nome da conta é *Acme**. A procura não devolve o registo em que o nome da conta é *Acme Super Store*.

- Se o valor do campo num registo começar por um sinal de igual, só o segundo sinal de igual que introduzir no campo de procura é tratado como parte da cadeia de procura.

Por exemplo, assuma que existem dois registos de contas com os nomes de conta: *=Acme Super Store* e *Acme Super Store*. Se introduzir *==Acme Super Store* no campo Nome da conta, a procura devolve o registo em que o nome da conta é *=Acme Super Store*. A procura não devolve o registo em que o nome da conta é *Acme Super Store*.

As restrições seguintes aplicam-se à utilização do sinal de igual como um prefixo:

- O sinal de igual com prefixo não é suportado nos campos de procura do tipo de campo Telefone.

- Não é possível colocar um prefixo num valor num campo de procura da lista de escolha com o sinal de igual.

Acerca de Condições do filtro

Existem diferentes condições do filtro para as procuras, dependendo do tipo de dados do campo de procura, tal como mostrado na tabela seguinte.

Tipo de dados	Condições do filtro disponíveis
Número, Número inteiro, Percentagem, Moeda	<ul style="list-style-type: none">■ Entre■ Igual a■ Maior que■ Menor que■ É NULO■ Não é NULO■ Diferente de■ Não entre

Tipo de dados	Condições do filtro disponíveis
Data, Hora	<ul style="list-style-type: none"> ■ Entre ■ Igual a ■ Nos últimos 90 dias ■ Nos 90 dias seguintes ■ Em ■ Em ou depois de ■ Em ou antes de ■ Hoje* ■ Ontem* ■ Amanhã* ■ No(s) último(s) ? dia(s) ■ No(s) ? dia(s) seguinte(s) ■ Última semana* ■ Semana seguinte* ■ Esta semana* ■ Último mês* ■ Mês seguinte* ■ Este mês* ■ Este trimestre* ■ Último trimestre* ■ Trimestre seguinte* ■ Este ano* ■ Ano seguinte* ■ Último ano* ■ É NULO* ■ Não é NULO* ■ Diferente de ■ Não entre <p>Para as condições marcadas com um asterisco (*), o campo de valor é desactivado quando a condição é seleccionada.</p> <p>Para a condição No(s) último(s) ? dia(s), e</p>

Tipo de dados	Condições do filtro disponíveis
	No(s) seguinte(s) ? dia(s), a variável ? É substituída pelo número de dias seleccionado no campo de valor do filtro.
Caixa de verificação	<input type="checkbox"/> Está marcada <input type="checkbox"/> Não está marcada
Lista de escolha	<input type="checkbox"/> Contém todos os valores <input type="checkbox"/> Contém, pelo menos, um valor <input type="checkbox"/> Não contém nenhum dos valores <input type="checkbox"/> Igual a <input type="checkbox"/> É NULO <input type="checkbox"/> Não é NULO

Tipo de dados	Condições do filtro disponíveis
	<ul style="list-style-type: none"> Diferente de
Texto	<ul style="list-style-type: none"> Entre Contém todos os valores Contém, pelo menos, um valor Não contém nenhum dos valores Igual a Maior que Menor que É NULO Não é NULO Diferente de Começa com Não começa com É Como Não é Como Não entre
Telefone	<ul style="list-style-type: none"> Começa com Entre Contém todos os valores Contém, pelo menos, um valor Não contém nenhum dos valores Igual a Maior que Menor que Diferente de

Como são utilizadas as condições do filtro

A tabela seguinte mostra como as várias condições do filtro e os operadores são utilizados:

Utilize	Com	Para fazer corresponder	Para estes resultados
---------	-----	-------------------------	-----------------------

Utilize	Com	Para fazer corresponder	Para estes resultados
Entre	Números ou datas	Dois valores separados por vírgulas	Apresenta registos com valores entre A e B (exclui valores iguais a A e B).
Contém todos os valores (igual a)	Texto, números ou datas	Valores únicos ou múltiplos separados por vírgulas	Apresenta registos que correspondem aos valores exactos. A aplicação não obtém subcadeias dos valores ou o mesmo valor com diferente utilização de maiúsculas e minúsculas.
Contém, pelo menos, um valor	Só texto	Valores únicos ou múltiplos separados por vírgulas	<p>Apresenta registos que correspondem parcialmente aos valores (permite a correspondência de subcadeias). Por exemplo, se introduzir <i>Pereira</i> obterá registos com <i>Pereira Camionagem</i>, <i>Equipamento Pereirinha</i> e <i>Lavagens de Automóveis Pereira</i>.</p> <p>NOTA: Este comportamento aplica-se apenas a listas filtradas e não a outras áreas do Oracle CRM On Demand que utilizam a condição <i>Contém, pelo menos, um valor</i>.</p> <p>Da mesma forma, a utilização desta condição afecta a velocidade com que os registos são obtidos, uma vez que o Oracle CRM On Demand procura correspondências parciais.</p>
Não contém nenhum dos valores (não igual a)	Texto, números ou datas	Valores únicos ou múltiplos separados por vírgulas	Apresenta registos que <i>não</i> correspondem aos valores. Este é o inverso de <i>Contém todos os valores</i> .
Igual a	Texto, números ou datas	Valor único para cada linha. Para adicionar valores, utilize o operador OR e adicione outra linha.	Apresenta registos que correspondem aos valores.
Maior que	Números ou datas	Valor único	Obtém registos com um valor superior ao valor introduzido.
Menor que	Números ou datas	Valor único	Obtém registos com um valor inferior ao valor introduzido
<i>Operador</i>			

Utilize	Com	Para fazer corresponder	Para estes resultados
AND	Texto, números ou datas	Duas ou mais condições	Apresenta registos para os quais todas as condições indicadas são verdadeiras. Por exemplo, se introduzir Data de fecho > 10/01/2003 AND Receitas > 500000 serão devolvidos registos que correspondem a <i>ambos</i> os critérios.
OR	Texto, números ou datas	Qualquer condição	Apresenta registos para os quais pelo menos uma condição é verdadeira. Por exemplo, se introduzir Indústria = Energia OR Distrito para facturação=CA, serão devolvidos registos que correspondem a <i>qualquer</i> destes critérios.

Acerca de valores do filtro

Quando procura registos, dependendo da condição do filtro escolhida, terá de introduzir um valor do filtro.

Quando introduzir valores do filtro para uma procura, siga estas directrizes:

- Utilize vírgulas para separar os valores numa lista de valores com qualquer uma das seguintes condições:
 - Contém todos os valores
 - Contém, pelo menos, um valor
 - Não contém nenhum dos valores
- Não utilize vírgulas dentro num valor com qualquer uma das seguintes condições:
 - Contém todos os valores
 - Contém, pelo menos, um valor
 - Não contém nenhum dos valores

As vírgulas são tratadas como separadores na lista de valores, pelo que não podem ser utilizadas dentro dos próprios valores. Se os valores para o filtro contiverem vírgulas, utilize uma combinação de outras condições para criar o filtro que pretende.

- Para os valores numéricos, não utilize vírgulas para indicar valores em milhares.
- Pode utilizar palavras parciais com a condição Contém, pelo menos, um valor. No entanto, se utilizar palavras parciais com as outras condições não obterá os registos que pretende.

NOTA: Este comportamento aplica-se apenas a listas filtradas que utilizam a condição Contém, pelo menos, um valor, e não a outras áreas do Oracle CRM On Demand.

- Para datas, introduza-as no formato que a empresa utilizar mas inclua quatro dígitos para o ano, como por exemplo, 2003.

- Para a moeda, omita vírgulas e símbolos, como por exemplo, o cifrão (\$).

Utilizar caracteres universais com valores do filtro

Só pode utilizar os caracteres universais (* e ?) em procuras de campos de texto e telefone quando a condição do filtro for Começa com.

ATENÇÃO: A utilização do carácter de asterisco (*) pode resultar num desempenho lento se utilizado com grandes quantidades de dados.

Pode utilizar caracteres universais nos seguintes tipos de procura:

- Na secção Critérios de procura, na Procura avançada
- Na secção Critérios de procura, nas páginas Criar lista e Refinar lista
- Na procura alfabética em páginas de lista
- Na procura rápida em páginas de lista
- Na secção Procurar, na barra de acção

Para os campos de número de telefone, pode, por exemplo, procurar todos os números de telefone de um determinado indicativo. Para tal, clique no ícone de telefone e, na janela sobreposta Número de telefone, introduza o indicativo e, em seguida, o carácter de asterisco (*) no campo Número local.

Acerca de como procurar em listas de escolha múltipla

Pode efectuar procuras e consultas em todos os valores de um campo de lista de escolha múltipla. Uma *lista de escolha múltipla* é uma lista de escolha a partir da qual pode seleccionar vários valores quando introduz informações de registo.

Os campos de escolha múltipla são suportados como colunas nos resultados da procura e nos critérios de filtro da procura de destino.

A lista seguinte mostra como os valores de lista de escolha múltipla nos critérios de filtro e na condição do filtro determinam que registos são localizados numa procura:

- **Contém todos os valores.** Um registo é localizado se todos os valores de filtro especificados corresponderem aos valores de lista de escolha múltipla de um registo procurado.
- **Contém, pelo menos, um valor.** Um registo é localizado se qualquer dos valores de filtro especificados corresponder aos valores de lista de escolha múltipla de um registo procurado.
- **Não contém nenhum dos valores.** Um registo é localizado se nenhum dos valores de filtro especificados corresponder aos valores de lista de escolha múltipla de um registo procurado.

Acerca da procura por palavra-chave

É possível utilizar dois tipos de procura no Oracle CRM On Demand: procura direccionada e procura por palavra-chave. O administrador da empresa determina que tipo de procura é utilizada por predefinição na empresa, seleccionando o tipo de procura na página Perfil da empresa. A procura direccionada é o tipo de procura recomendada. Para obter mais informações sobre a procura direccionada, consulte [Acerca da procura direccionada](#) (na página 46).

É possível utilizar a procura por palavra-chave em vários locais no Oracle CRM On Demand, através da seguinte forma:

- **A secção Procurar da barra de ação.** Dependendo do tipo de procura que o administrador da empresa selecionar para a empresa, é utilizada a procura por palavra-chave ou a procura direcionada na secção Procurar da barra de ação na empresa. Para obter mais informações sobre como procurar registos na barra de ação, consulte [Procurar registos na barra de ação](#) (na página 58).
- **Janelas de pesquisa.** Dependendo do tipo de procura que o administrador da empresa selecionar para a empresa, é utilizada a procura por palavra-chave ou a procura direcionada nas janelas de pesquisa em que procura os registos para ligar ao registo com o qual está a trabalhar. Para obter mais informações sobre como procurar registos nas janelas de pesquisa, consulte [Procurar registos nas janelas de pesquisa](#) (na página 65).
- **A página Procura avançada no Oracle CRM On Demand.** Na página Procura avançada, o tipo de procura depende das opções selecionadas, da seguinte forma:
 - Se procurar vários tipos de registo, a procura é uma procura por palavra-chave.
 - Se procurar um único tipo de registo, a procura é uma procura direcionada.

Para obter mais informações sobre como utilizar a procura avançada, consulte [Utilizar procura avançada](#) (na página 60).

NOTA: As procuras que utilizam os campos Filtro rápido nas páginas Lista são sempre procuras direcionadas, mesmo se a procura por palavra-chave estiver selecionada como tipo de procura predefinida para a empresa.

Se o administrador da empresa selecionar a procura por palavra-chave como o tipo de procura para a empresa, o utilizador só vê um campo de procura na secção Procurar na barra de ação e nas janelas de pesquisa. Uma procura por palavra-chave procura determinados campos para encontrar correspondências do texto que introduzir no campo de procura. Apresenta todos os registos em que a cadeia de texto que introduziu é encontrada em qualquer um dos campos procurados, o que equivale à utilização de uma condição OR nos campos predefinidos. Por exemplo, numa procura por palavra-chave de registos de pedidos de assistência, o campo Número da assistência e o campo Assunto são procurados. Se introduzir o valor 1234 no campo Procurar na barra de ação, os registos apresentados incluem o seguinte:

- Todos os registos em que o valor no campo Número da assistência incluam a cadeia 1234, tais como números de pedidos de assistência 12345 e 01234.
- Todos os registos em que o texto no campo Assunto incluam a cadeia 1234, tais como *Cliente comunicou com o número do produto 1234*.

Alguns tipos de registo não suportam uma procura por palavra-chave. Para obter uma lista dos tipos de registo que suporta uma procura por palavra-chave e para obter os detalhes sobre os campos que são procurados para cada tipo de registo numa procura por palavra-chave, consulte [Campos de procura predefinidos para procura por palavra-chave](#) (na página 56).

Campos de procura predefinidos para procura por palavra-chave

É possível utilizar a procura por palavra-chave em vários locais no Oracle CRM On Demand, através da seguinte forma:

- **A secção Procurar da barra de ação.** Dependendo do tipo de procura que o administrador da empresa selecionar para a empresa, é utilizada a procura por palavra-chave ou a procura direcionada na secção

Procurar da barra de ação na empresa. Para obter mais informações sobre como procurar registos na barra de ação, consulte [Procurar registos na barra de ação](#) (na página 58).

- **Janelas de pesquisa.** Dependendo do tipo de procura que o administrador da empresa selecionar para a empresa, é utilizada a procura por palavra-chave ou a procura direcionada nas janelas de pesquisa em que procura os registos para ligar ao registo com o qual está a trabalhar. Para obter mais informações sobre como procurar registos nas janelas de pesquisa, consulte [Procurar registos nas janelas de pesquisa](#) (na página 65).

- **A página Procura avançada no Oracle CRM On Demand.** Na página Procura avançada, o tipo de procura depende das opções selecionadas, da seguinte forma:

- Se procurar vários tipos de registo, a procura é uma procura por palavra-chave.
- Se procurar um único tipo de registo, a procura é uma procura direcionada.

Para obter mais informações sobre como utilizar a procura avançada, consulte [Utilizar procura avançada](#) (na página 60).

NOTA: As procuras que utilizam os campos Filtro rápido nas páginas Lista são sempre procuras direcionadas mesmo se a procura por palavra-chave estiver selecionada como tipo de procura predefinida para a empresa.

Para obter mais informações sobre a procura por palavra-chave e procura direcionada, consulte [Acerca da procura por palavra-chave](#) (na página 55) e [Acerca da procura direcionada](#) (na página 46).

Todos os tipos de registo suportam uma procura direcionada, mas alguns tipos não suportam uma procura por palavra-chave. A tabela seguinte lista os tipos de registo que suportam uma procura por palavra-chave. Para cada tipo de registo, a tabela mostra os campos que o Oracle CRM On Demand procura numa procura por palavra-chave.

Para este tipo de registo	A procura será efetuada nestes campos
Contas	Nome da conta, Localização
Compromissos	Assunto
Campanhas	Código da origem, Nome da campanha
Contactos	Apelido, Nome próprio, Correio eletrónico
Objetos personalizados 01	Nome, Procura rápida 1, Procura rápida 2
Objetos personalizados 02	Nome, Procura rápida 1, Procura rápida 2
Objetos personalizados 03	Nome, Procura rápida 1, Procura rápida 2
Pistas	Apelido, Nome próprio
Oportunidades	Nome da oportunidade
Produtos	Nome do produto, Categoria do produto, Estado
Pedidos de assistência	Número do PA, Assunto

Para este tipo de registo	A procura será efetuada nestes campos
Soluções	ID da solução, Título
Tarefas	Assunto
Utilizadores	Apelido, Nome próprio, Correio eletrónico
Específico do Oracle CRM On Demand High Tech Edition e Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Fundos	Nome do fundo, Estado
Pedidos de fundos	Nome do pedido de fundos, Estado
Específico do Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Parceiros	Nome do parceiro, Localização
Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition	
Concessionário	Nome, Local
Veículos	NIV
Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition	
Eventos de MedEd	Nome, Localização
Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition	
Agregados familiares	Nome do agregado familiar
Carteiras	Número da conta

Procurar registos na barra de ação

É possível utilizar a secção Procurar da barra de ação para procurar registos. Antes de criar uma nova conta, um novo contacto, etc., recomenda-se que determine se o registo já existe. No primeiro campo na secção Procurar, na barra de ação, pode selecionar o tipo de registo que pretende procurar. Pode selecionar Tudo para procurar todos os tipos de registo ou selecionar um tipo de registo individual. Pode definir o tipo de registo predefinido para a secção Procurar. Para obter mais informações, consulte [Definir o tipo de registo de procura predefinido](#) (na página 725).

NOTA: A função de utilizador e o tipo de procura que a empresa utiliza determina os tipos de registo que pode procurar na secção Procurar da barra de ação.

Acerca de tipos de procura diferentes

Se procurar um único tipo de registo, os resultados da procura serão apresentados numa página de lista, permitindo-lhe trabalhar com a lista de registos. É possível refinar ainda mais a lista utilizando as funcionalidades de gestão de listas do Oracle CRM On Demand e pode guardar os resultados da procura como uma nova lista. Para mais informações sobre como gerir listas de registos, consulte [Trabalhar com listas](#) (na página 82). Se procurar todos os tipos de registo, será apresentada uma página Resultados da procura com diferentes secções para cada tipo de registo encontrado na procura. Quando faz uma procura utilizando os campos de procura baseados em texto, as procuras só são sensíveis a maiúsculas e minúsculas quando o texto *sensível a maiúsculas e minúsculas* aparece a cinzento no campo de introdução. O texto a cinzento desaparece quando o utilizador clica no campo.

Também pode ir para a página Procura avançada, a qual permite procurar vários tipos de registo ao mesmo tempo e procurar através de campos da data. A procura avançada também fornece melhores capacidades de filtragem. Para obter mais informações, consulte [Utilizar procura avançada](#) (na página 60).

O Oracle CRM On Demand suporta dois tipos de procura: a procura direcionada e a procura por palavra-chave. O administrador da empresa determina que tipo de procura é utilizada por predefinição na empresa, seleccionando o tipo de procura na página Perfil da empresa. Em geral, a procura direcionada fornece um melhor desempenho da consulta. Para obter mais informações sobre a procura direcionada e a procura por palavra-chave, consulte [Acerca da procura direcionada](#) (na página 46) e [Acerca da procura por palavra-chave](#) (na página 55).

NOTA: Para uma procura direcionada apenas, poderá ser apresentado um seletor Livro na secção Procura, na barra de ação. O seletor Livro pode ser utilizado para restringir a procura para que só os registos pertencentes a um determinado livro do utilizador (normalmente designado por utilizador) ou livro personalizado (normalmente designado por livro) sejam procurados. Para mais informações, consulte [Utilizar o Seletor de livros](#) (consultar "Utilizar o Selector de livros" na página 67).

O procedimento seguinte descreve como procurar um registo na barra de ação.

Para procurar um registo na barra de ação

- 1 Se a barra de ação estiver oculta, mostre-a.

Para obter informações sobre como mostrar e ocultar a barra de ação, consulte [Mostrar ou ocultar a barra de ação](#) (consultar "Mostrar ou ocultar a barra de acção" na página 32).

- 2 Na barra de ação, no primeiro campo na secção Procurar, selecione um tipo de registo ou selecione Todos para procurar todos os tipos de registo disponíveis para a procura.

NOTA: Quando seleciona a opção para procurar todos os tipos de registo, os tipos de registo Objeto personalizado 01, 02 e 03 são incluídos na procura mas os tipos de registo Objeto personalizado 04 e superiores não são incluídos. Uma procura de todos os tipos de registo disponíveis na procura é mais lenta do que a procura de um único tipo de registo.

- 3 Consoante a configuração existente, introduza o valor que pretende procurar num campo de texto único ou em vários campos de texto.
- 4 Clique em Ir.

SUGESTÃO: Se uma mensagem aparecer indicando que o tempo do pedido de procura foi excedido, pode utilizar a Procura avançada para refinar posteriormente os critérios. Para obter mais informações, consulte [Utilizar procura avançada](#) (na página 60). Também pode obter mais informações sobre a otimização de

procuras e listas no Web site Formação e suporte. Para aceder ao Web site Formação e suporte, clique na ligação Formação e suporte na parte superior da página do Oracle CRM On Demand.

- 5 Clique na ligação do registo que pretende.

A página Detalhes do registo é aberta.

Utilizar procura avançada

Pode utilizar a procura avançada para:

- Procurar um ou mais tipos de registo ao mesmo tempo
- Procurar registos através de campos de procura da data
- Procurar utilizando critérios de filtro para cada campo

As secções disponíveis na página Procura avançada mudam consoante selecciona um único tipo de registo ou vários tipos de registo para a procura.

Acerca de procuras avançadas de tipos de registo únicos

Uma procura avançada de um tipo de registo único é semelhante a uma procura direccionada na secção Procurar da barra de ação. Pode procurar utilizando vários campos no tipo de registo. No entanto, uma procura avançada também permite fazer o seguinte:

- Selecione qualquer um dos campos visíveis na função de utilizador como campos de procura
- Introduza as condições, os valores do filtro e operadores (AND, OR) que definam o filtro
- Especifique quais os campos a apresentar no resultado da procura

NOTA: Na procura avançada de um tipo de registo único, não utiliza um sinal de igual (=) para procurar uma correspondência exata. Em vez disso, utiliza a condição Igual a para procurar correspondências exatas.

Quando utiliza a procura avançada para procurar um tipo de registo único, a função de utilizador determina os tipos de registo que pode procurar e os campos em cada tipo de registo que pode procurar, através da seguinte forma:

- Se o administrador da empresa não disponibiliza os campos de procura na disposição da procura atribuída à função de utilizador para um tipo de registo, não é possível especificar qualquer critério de procura para uma procura avançada desse tipo de registo. A execução de uma procura avançada sem qualquer critério de procura devolve todos os registos desse tipo de registo que a função de utilizador e as definições de acesso permitem visualizar.
- Se o privilégio Todos os campos na procura e listas não estiver ativado na função de utilizador, pode procurar todos os campos que o administrador da empresa disponibiliza na disposição da procura atribuída à função de utilizador para o tipo de registo.

NOTA: Recomenda-se que os administradores da empresa não activem o privilégio Todos os campos na Procura e Listas para a maioria das funções do utilizador. Quando o privilégio não está activo, os campos que a empresa não utiliza não estão visíveis nas páginas de procura e lista. Isto reduz a desorganização e facilita aos utilizadores visualizarem os campos em que estão mais interessados.

- Se o privilégio Todos os campos na procura e listas não estiver ativo na função de utilizador, pode procurar apenas um campo se cumprir com os seguintes critérios:
 - O campo está disponível na disposição da procura atribuída à função de utilizador para o tipo de registo.
 - O campo é apresentado na disposição da página Detalhes atribuída à função de utilizador para esse tipo de registo. Se as disposições da página dinâmica forem definidas para a função de utilizador, o campo tem de ser apresentado, pelo menos, numa das disposições da página dinâmica.

NOTA: As *Disposições dinâmicas* são disposições da página que mostram diferentes conjuntos de campos para diferentes registos do mesmo tipo de registo, em função do valor da lista de escolha selecionado em determinado campo no registo.

Quando utiliza a procura avançada para procurar um tipo de registo único, os resultados da procura serão apresentados numa página Lista, permitindo-lhe trabalhar com a lista de registos. A disposição da procura que foi atribuída à função de utilizador determina os campos que são apresentados na lista de registos devolvidos pela procura. Para mais informações sobre como gerir listas de registos, consulte [Trabalhar com listas](#) (na página 82).

Acerca de procuras avançadas de vários tipos de registo

Uma procura avançada de vários tipos de registo é uma procura por palavra-chave. Pode procurar alguns ou todos os tipos de registo que suportam a procura por palavra-chave. Quando utiliza a procura avançada para procurar vários tipos de registo, a página Resultados da procura é apresentada com secções diferentes para cada tipo de registo encontrado na procura.

NOTA: Quando seleciona a opção Todos os tipos de registo na lista de tipos de registo a procurar, só os tipos de registo que suportam uma procura por palavra-chave estão incluídos na procura. Para procurar tipos de registo que não suportam a procura por palavra-chave, tem de procurar um tipo de registo de cada vez.

Para obter mais informações sobre como funciona uma procura por palavra-chave, consulte [Acerca da procura por palavra-chave](#) (na página 55).

Para executar uma procura avançada de um tipo de registo único

- 1 Se a barra de ação estiver oculta, mostre-a. Para obter informações sobre como mostrar e ocultar a barra de ação, consulte [Mostrar ou ocultar a barra de ação](#) (consultar "Mostrar ou ocultar a barra de acção" na página 32).
- 2 Na Barra de ação, na secção Procurar, clique em Avançada.
- 3 Na página Procura avançada, proceda da seguinte forma:
 - a Selecione o botão de rádio Tipos de registo seguintes.
 - b Selecione a caixa de verificação para o tipo de registo que pretende procurar.
 - c Certifique-se de que as caixas de verificação para todos os outros tipos de registo não estão selecionadas.
- 4 Na secção Procurar em, selecione uma das seguintes opções:

- Conjunto de registos
- Livro

NOTA: A secção Procurar em não é apresentada para os tipos de registo que não tenham proprietários, por exemplo, o tipo de registo Produto e o tipo de registo Utilizador. A opção Livro na secção Procurar em está disponível se a funcionalidade Livro estiver ativada para a empresa.

- 5 Na secção Procurar em, se seleccionar a opção Conjunto de registos, selecione um dos seguintes para especificar o conjunto de registos que pretende procurar:
- **Todos os registos vistos.** Inclui registos para os quais tem pelo menos o acesso Ver, tal como definido pela hierarquia de supervisão, o nível de acesso para a função e o nível de acesso para registos partilhados.
 - **Todos os meus registos.**
 - **Todos os registos onde estou na equipa.** Inclui apenas os registos na lista filtrada, onde se aplica um dos seguintes:
 - Os registos do utilizador.
 - Os registos são partilhados com o utilizador pelo proprietário através da funcionalidade Equipa.
 - Os registos são partilhados com o utilizador através da funcionalidade de atribuição de grupo para contas, atividades, contactos, agregados familiares, oportunidades e carteiras.
 - **Todos os registos que são propriedade do utilizador ou dos respetivos subordinados.** Inclui os registos que são propriedade dos subordinados se a Visibilidade do gestor estiver ativada no perfil da empresa. Se a Visibilidade do gestor não estiver ativada no perfil da empresa, esta opção inclui apenas os registos de que o utilizador é proprietário.
 - **Todos os registos em que o utilizador e os respetivos subordinados fazem parte da equipa.** Inclui os registos em que os subordinados estão na equipa, se a Visibilidade do gestor estiver ativada no perfil da empresa. Se a Visibilidade do gestor não estiver ativada no perfil da empresa, esta opção inclui apenas os registos em que o utilizador está na equipa.
 - **O meu livro predefinido.** A predefinição do utilizador para o Seletor de livros, conforme definida pelo administrador da empresa.
- 6 Na secção Procurar em, se seleccionar a opção Livro, selecione um livro, um utilizador ou delegue no Seletor de livros.
- Para mais informações, consulte [Utilizar o Seletor de livros](#) (consultar "Utilizar o Selector de livros" na página 67).
- 7 Na secção Escolher sensibilidade a maiúsculas e minúsculas, selecione a caixa de verificação Não sensível a maiúsculas e minúsculas, se necessário.
- Se esta caixa de verificação estiver selecionada, os campos em que a pesquisa não é sensível a maiúsculas e minúsculas são apresentados a azul na secção Introduzir critérios de pesquisa.
- 8 Na secção Introduzir critérios de procura, execute o seguinte procedimento:
- a Selecione um campo a partir da lista de campos.
- Os campos são previamente preenchidos com os campos de procura direcionada para o tipo de registo.
- 62 Ajuda online do Oracle CRM On Demand Versão 20

Alguns campos são otimizados para melhorar o desempenho durante as procuras e quando ordena listas. Estes campos otimizados são apresentados num texto a verde na lista de campos da procura. Se os critérios de procura incluírem um campo que não é otimizado para procura, a procura poderá ser mais lenta.

- b** Introduza as condições, os valores do filtro e operadores (AND, OR) que definam o filtro.

Para obter informações sobre como utilizar condições do filtro, consulte [Acerca de condições do filtro](#) (na página 49).

ATENÇÃO: Quando introduzir Valores do filtro, certifique-se de que segue as regras descritas em [Acerca de valores do filtro](#) (na página 54). Caso contrário, poderá não localizar os registos corretos.

Exemplos

Contas: Se pretender criar uma lista filtrada de contas no Canadá com uma receita anual acima dos \$100.000.000,00, preencha o formulário do seguinte modo:

Campo	Condição	Valor(es)	
Receitas anuais	Maior que	100000000	AND
País	Igual a	Canadá	

Pistas: Se pretender criar uma lista filtrada de pistas com uma receita potencial de mais de \$100.000,00 e classificações de A ou B, preencha o formulário do seguinte modo:

Campo	Condição	Valor(es)	
Receitas potenciais	Maior que	100000	AND
Classificação	Menor que	C	

- 9** Clique em Ir.

Para executar uma procura avançada de vários tipos de registo

- Se a barra de ação estiver oculta, mostre-a. Para obter informações sobre como mostrar e ocultar a barra de ação, consulte [Mostrar ou ocultar a barra de ação](#) (consultar "[Mostrar ou ocultar a barra de acção](#)" na página 32).
- Na Barra de ação, na secção Procurar, clique em Avançada.
- Na página Procura avançada, selecione a opção que pretende, da seguinte forma:
 - Selecione a opção Todos os tipos de registo para procurar todos os tipos de registo que suportam a procura por palavra-chave. Esta consulta é mais lenta.
 - Selecione a opção Tipos de registo seguintes e, em seguida, selecione a caixa de verificação para cada um dos tipos de registo que pretende procurar.
- No campo Palavras-chave, introduza o valor que pretende para procurar ou deixe o campo Palavras-chave em branco para procurar apenas com base nas datas que forneceu.

NOTA: No campo Palavras-chave, não é necessário utilizar um carácter universal (*) para uma palavra parcial, porque o mesmo é adicionado automaticamente ao início e fim da introdução de dados. A utilização do sinal de igual (=) para procurar uma correspondência exata não é suportada.

- 5 Se necessário, introduza o intervalo de datas (utilize quatro dígitos para o ano, como por exemplo, 2010):
 - Para os compromissos, a data aplica-se à Hora de início (Data).
 - Para as tarefas, a data aplica-se à Data de vencimento.
 - Para as oportunidades, a data aplica-se à Data de fecho.
 - Para todos os outros tipos de registo, a data aplica-se à Data de criação.

- 6 Clique em Ir.

Os resultados são apresentados para cada tipo de registo.

SUGESTÃO: Se uma mensagem indicar que o tempo do pedido de procura foi excedido, pode refinar posteriormente os critérios da procura e voltar a tentar. Também pode obter mais informações sobre a otimização de procuras e listas no Web site Formação e suporte. Para aceder ao Web site Formação e suporte, clique na ligação Formação e suporte na parte superior da página do Oracle CRM On Demand.

Procurar registos nas páginas Lista

Utilize o seguinte procedimento para localizar registos numa página de lista.

Para procurar um registo numa página de lista

- 1 Clique no separador para o tipo de registo que pretende localizar.
- 2 Na página principal Registo, selecione a lista filtrada que deveria incluir o registo que está a tentar localizar.

Também pode ir para a lista necessária a partir da secção Listas de favoritos na barra de ação se a lista estiver disponível.
- 3 Na página Lista, pode efetuar o seguinte:
 - Utilizar uma Procura alfabética para localizar o registo.
 - Utilizar os campos de Filtro rápido para procurar o registo.
 - Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.

Para obter mais informações sobre como utilizar a Procura alfabética e os campos de Filtro rápido, consulte [Filtrar listas](#) (na página 93).
- 4 Clique na ligação do registo em que pretende trabalhar.

A página Detalhes desse registo é aberta.

Procurar registos nas janelas de pesquisa

As janelas de pesquisa são utilizadas para procurar e seleccionar registos que pretende associar ao registo com o qual está a trabalhar. Normalmente, uma janela de pesquisa é aberta clicando no ícone de pesquisa junto de um campo. Consoante os tipos de registo com os quais estiver a trabalhar, também pode abrir janelas de pesquisa clicando em Adicionar em determinadas secções de informações relacionadas das páginas Detalhes do registo. Além disso, se as associações inteligentes estiverem ativadas, as janelas de pesquisa são abertas automaticamente em determinadas situações.

NOTA: Para obter mais informações sobre como ligar registos e sobre associações inteligentes, consulte [Ligar registos ao registo selecionado](#) (na página 73).

O aspeto e o comportamento das janelas de pesquisa dependem do seguinte:

- **O tipo de procura ativada para a empresa.** Consoante o tipo de procura que o administrador da empresa seleccionar para a empresa, procura por palavra-chave ou procura direcionada, as janelas de pesquisa são afetadas da seguinte forma:
 - **Se a procura por palavra-chave estiver ativada.** É apresentado um único campo de texto na janela de pesquisa. Pode introduzir critérios de procura e premir Enter ou clicar em Ir para refinar a lista de registos.
 - **Se a procura direcionada estiver ativada.** Os campos de procura do Filtro rápido são apresentados na janela de pesquisa. Pode introduzir critérios de procura e premir Enter ou clicar em Ir para refinar a lista de registos. Uma ligação Avançadas também é apresentada. Esta ligação é semelhante a [Utilizar procura avançada](#) (na página 60). Se a empresa utilizar livros, também é apresentado um Seletor de livros. O Seletor de livros permite restringir a procura aos registos pertencentes a um determinado utilizador ou livro. Para mais informações, consulte [Utilizar o Seletor de livros](#) (consultar "Utilizar o Seletor de livros" na página 67).
- A procura direcionada é o tipo de procura recomendada. Para obter mais informações sobre a procura direcionada e a procura por palavra-chave, consulte [Acerca da procura direcionada](#) (na página 46) e [Acerca da procura por palavra-chave](#) (na página 55).
- **O tipo de associação na janela de pesquisa.** As janelas de pesquisa são janelas de associação única, em que pode seleccionar um registo para ligar ao registo com o qual está a trabalhar, ou janelas de pesquisa de associação múltipla, em que pode seleccionar vários registos para ligar ao registo com o qual está a trabalhar.
- **As disposições da procura que o administrador da empresa configura para os tipos de registo.** Por exemplo, quando utiliza uma janela de pesquisa para procurar um registo de conta que pretende ligar a um registo de contacto, o aspeto da janela de pesquisa depende da disposição da procura do tipo de registo Conta da função de utilizador.

Funcionalidades da janela de pesquisa controladas por disposições da procura

As disposições da procura que o administrador da empresa configura e atribui a funções de utilizador determina o comportamento das janelas de pesquisa da seguinte forma:

- **Campos de Filtro rápido.** Se a procura direcionada estiver ativada para a empresa, a disposição da procura do tipo de registo para a função de utilizador determina como pode utilizar os campos de Filtro rápido na janela de pesquisa, através da seguinte forma:

- Se o administrador da empresa não disponibilizar campos de procura na disposição da procura, não é possível utilizar o Filtro rápido.
- Geralmente, pode filtrar a lista de registos mostrada na janela de pesquisa em qualquer um dos campos que o administrador da empresa disponibilizar como campos de procura na disposição da procura.

No entanto, se os critérios de procura para a lista de registos mostrados na janela de pesquisa incluírem um campo que não é um dos campos de procura definidos na disposição da procura, não é possível utilizar o Filtro rápido. Por exemplo, se estiver a procurar um registo de conta, poderá decidir procurar a lista predefinida Todas as contas de cliente na janela de pesquisa. No entanto, o campo de procura para a lista Todas as contas de cliente é o campo Tipo de conta. Se o campo Tipo de conta não estiver disponível como campo de procura para a função de utilizador, não é possível filtrar a lista de registos na janela de pesquisa. Para obter mais informações sobre como selecionar listas de registos predefinidas nas janelas de pesquisa, consulte a secção Listas para refinar procuras deste tópico.

- **Listas de registos previamente preenchidas.** Se o administrador da empresa selecionar a opção Mostrar resultados da procura quando a janela de pesquisa é aberta na disposição da procura de um tipo de registo, a janela de pesquisa é preenchida com uma lista de registos quando a janela for aberta. Se esta opção não estiver ativada, não serão apresentados registos quando a janela de pesquisa for aberta e tem de especificar os critérios de procura para procurar o registo que pretende.
- **Listas sensíveis ao contexto.** Na disposição da procura, o administrador da empresa pode determinar se as listas sensíveis ao contexto, se estiverem disponíveis, são apresentadas antes ou depois das listas do sistema e listas personalizadas no campo Lista do *tipo de registo* no canto superior esquerdo das janelas de pesquisa do tipo de registo. Para obter mais informações sobre o campo Lista do *tipo de registo*, consulte a secção Listas para refinar procuras deste tópico.
- **Colunas apresentadas.** Na maior parte das situações, a disposição da procura determina os campos que são apresentados como colunas na lista de registos na janela de pesquisa. No entanto, existem algumas janelas de pesquisa pré-configuradas que não são afetadas pela disposição da procura.

Listas para refinar procuras

No canto superior esquerdo de todas as janelas de pesquisa, existe um campo Lista do *tipo de registo*, em que o *tipo de registo* é o nome do tipo de registo que o utilizador procura. Este campo permite restringir a procura a uma lista de registos predefinidos. O conjunto de listas predefinidas que está disponível na janela de pesquisa é o mesmo conjunto de listas que está disponível na lista de escolha de Listas na página Lista do tipo de registo. Além disso, algumas listas sensíveis ao contexto poderão estar disponíveis, consoante o tipo de registo. As *listas sensíveis ao contexto* são conjuntos de registos predefinidos que, provavelmente, incluem o registo que pretende. Seguem-se algumas das listas sensíveis ao contexto que poderão estar disponíveis para o utilizador:

- Na página Editar tarefa, se selecionar um valor válido no campo Conta e abrir a janela de pesquisa para o campo Contacto principal, a lista Contactos para conta relacionada poderá estar disponível como uma lista sensível ao contexto.
- Na página Editar tarefa, se selecionar um valor válido no campo Contacto e abrir a janela de pesquisa para o campo Pedido de assistência, a lista Pedidos de assistência para contacto relacionado poderá estar disponível como uma lista sensível ao contexto.

- Na página Editar pedido de assistência, se seleccionar um valor válido no campo Contacto e abrir a janela de pesquisa para o campo Conta financeira, a lista Contas financeiras para contacto relacionado poderá estar disponível como uma lista sensível ao contexto.
- Na página Editar pista, se seleccionar um valor válido no campo Conta e abrir a janela de pesquisa para o campo Conta financeira, a lista Contas financeiras para conta relacionada poderá estar disponível como uma lista sensível ao contexto.

Procurar e seleccionar um registo numa janela de pesquisa

Este procedimento descreve como procurar e seleccionar um registo.

Para procurar e seleccionar um registo numa janela de pesquisa

- 1 Na janela de pesquisa, procure o registo ou registos que pretende através de algumas ou de todas as formas que se seguem, consoante o tipo de registo e a forma como o administrador da empresa configura as funcionalidades de procura:
 - Na janela de pesquisa, no campo Lista do *tipo de registo*, selecione uma lista predefinida para restringir a procura aos registos dessa lista e, em seguida, clique em Ir.
 - Utilize os campos de Filtro rápido para filtrar a lista.
 - Se a procura direccionada estiver ativada, clique na ligação Avançadas para filtrar a lista, que é semelhante a [Utilizar procura avançada](#) (na página 60).
 - Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.

NOTA: Para alguns tipos de registo, também pode clicar em Novo para criar um novo registo. O novo registo será adicionado à lista.

- 2 Selecione os registos que pretende, através da seguinte forma:
 - Se a janela de pesquisa for uma janela de associação única, clique em Seleccionar para o registo pretendido.
 - Se a janela de pesquisa for uma janela de associação múltipla, clique em Seleccionar para cada um dos registos pretendidos. Os registos são deslocados da lista Registos disponíveis para a lista Registos seleccionados. Depois de seleccionar todos os registos pretendidos, clique em OK.

NOTA: Na janela de pesquisa, pode clicar em Limpar valor atual para remover informações já seleccionadas e deixar o campo em branco. No entanto, o botão Limpar valor atual não está disponível se as associações inteligentes estiverem ativadas. Para obter mais informações sobre como ligar registos e sobre associações inteligentes, consulte [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (na página 73).

Utilizar o Selector de livros

O Selector de livros permite-lhe estreitar as pesquisas para um livro personalizado ou livro de utilizador específico. No contexto do Selector de livros, os livros personalizados são referidos como livros.

O Selector de livros é apresentado em:

- Na secção Procurar, na barra de acção
- Na janela de pesquisa
- Na secção Procurar em, em procuras avançadas
- Nas páginas de lista
- Separador Relatórios e separador Painei

O Selector de livros só é apresentado se se aplicarem as seguintes condições:

- A opção Apresentar selector de livros estiver activada no perfil da empresa.
- O tipo de registo for suportado para livros.

Para obter informações sobre quais os tipos de registo que são suportados para os livros, consulte Gestão de livros.

O Selector de livros permite-lhe restringir a pesquisa para um utilizador ou livro específico. Assim, o Selector de livros apresenta uma hierarquia de utilizadores e uma hierarquia de livros, com Todos no início da hierarquia. Pode expandir ou contrair cada nível na hierarquia. Por predefinição, a maioria dos empregados só visualiza uma hierarquia de utilizadores, porque a funcionalidade de livro personalizado não está activada.

Para relatórios e painéis, a hierarquia de livros só é apresentada se a opção Visibilidade total estiver seleccionada na definição Assuntos históricos, no perfil da empresa.

Quando selecciona um livro e os sublivros do livro são apresentados na hierarquia, todos os sublivros são incluídos na procura.

ATENÇÃO: Para um melhor desempenho, só inclua livros secundários quando tal for absolutamente necessário.

Cada utilizador tem um conjunto de livros predefinidos. Se seleccionar Tudo, todos os livros que se aplicarem a si e aos respectivos subordinados (se existirem) serão seleccionados.

Dentro da hierarquia do utilizador, pode escolher utilizadores que delegaram o respectivo acesso a si ou a outros utilizadores na organização.

Depois de seleccionar um livro ou utilizador e clicar em OK, o nome do livro ou utilizador será apresentado no Selector de livros. O sinal de adição (+) indica que os dependentes na hierarquia também são seleccionados.

Pode utilizar a caixa de verificação Incluir subitens para controlar se os sublivros ou subordinados estão incluídos na respectiva hierarquia.

NOTA: Os livros que são automaticamente criados quando os registos de parceiros activos são criados aparecem no Selector de livros apenas para o tipo de registo Parceiro.

Copiar registos

Para a maior parte dos tipos de registo, pode criar um novo registo copiando um registo existente. Quando copiar um registo, os valores em determinados campos no registo são copiados para o novo registo. O seu administrador da empresa determina os valores de campos que são copiados para o novo registo. No entanto, quaisquer ligações entre o registo que copia e qualquer outro registo não são copiadas para o novo registo.

Quando copia um registo, pode alterar os valores que são copiados para o novo registo e adicionar valores nos campos onde os valores não foram copiados do registo original.

O seguinte procedimento descreve a forma como copiar um registo.

Para copiar um registo

- 1 Localize o registo que pretende copiar.

Para obter informações sobre como localizar registos, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Lista para o tipo de registo, clique na ligação com o nome do registo que pretende copiar.

SUGESTÃO: Para muitos tipos de registo, a opção Copiar está disponível na página Lista. Se estiver disponível, seleccione a opção Copiar na página Lista e, em seguida, passe para o passo 4.

- 3 Na página Detalhes do registo, clique em Copiar.

- 4 Na página Editar, introduza os detalhes para o novo registo.

Pode editar os valores que foram copiados do registo original e introduzir valores nos campos vazios.

- 5 Guarde o novo registo.

Pré-visualizar registos

Se a funcionalidade de pré-visualização do registo estiver activada, pode pré-visualizar registos a partir das ligações do registo em vários locais no Oracle CRM On Demand, incluindo o seguinte:

- A minha página principal
- Páginas principais Registo
- Páginas Lista de registos
- Páginas Detalhes do registo (incluindo listas de registos relacionados)
- Barra de acção

Dependendo das definições da pré-visualização do registo, a janela de pré-visualização abre quando coloca o apontador numa ligação a um registo ou quando clica num ícone de pré-visualização. A janela de pré-visualização mostra a primeira secção da página de detalhes do registo.

As definições de pré-visualização do registo podem ser especificadas ao nível empresarial e por cada utilizador individual. As definições pessoais sobrepõem a definição da empresa.

Para mais informações sobre como definir o modo de pré-visualização do registo, consulte [Definir modo de pré-visualização do registo](#) (consultar "[Definir o modo de pré-visualização do registo](#)" na página 726). Para mais informações sobre como definir o modo de pré-visualização do registo ao nível empresarial, consulte Configurar o perfil da empresa e predefinições globais.

Para pré-visualizar um registo

- Coloque o apontador na ligação do registo.
 - Se a opção de pré-visualização do registo estiver definida para Apontar para ligação, a janela de pré-visualização abre automaticamente.
 - Se a opção de pré-visualização do registo estiver definida para Clicar no ícone de pré-visualização, aparece um ícone quando coloca o apontador na ligação. Clique no ícone para abrir a janela de pré-visualização.

NOTA: Não pode utilizar a funcionalidade de edição incorporada ou o centro de mensagens enquanto estiver aberta uma janela de pré-visualização.

Para fechar a janela de pré-visualização do registo

- Clique no ícone X na janela de pré-visualização ou clique na página por trás da janela de pré-visualização.

NOTA: Se mover o apontador sobre qualquer elemento da IU (excepto a janela de pré-visualização, a ligação do registo ou o ícone de pré-visualização), a janela de pré-visualização fecha automaticamente após 2 segundos.

Acerca do bloqueio de registos

Para determinados tipos de registo, o administrador da empresa pode configurar processos para restringirem as ações que pode efetuar num registo enquanto um campo do registo tiver um determinado valor. Restringir os utilizadores de efetuarem determinadas ações desta forma é designado como *bloqueio de registos*. Quando um registo é bloqueado por um processo, o Oracle CRM On Demand não permite efetuar as ações que não são permitidas pelo processo e é possível que também veja uma mensagem de erro se tentar efetuar uma ação que não seja permitida.

Consoante a forma como o administrador da empresa configurar os processos de bloqueio de registos para a empresa, os processos podem restringir as ações do utilizador através da seguinte forma:

- **Ações ao nível do registo.** Os processos de bloqueio de registos podem impedir que efetue as seguintes ações num registo bloqueado:
 - Atualizar o registo.
 - Eliminar o registo.
 - Remover o registo de uma relação com outro registo, se a remoção do registo da relação originar a eliminação do registo do Oracle CRM On Demand. No entanto, se a remoção do registo da relação não resultar na eliminação do registo do Oracle CRM On Demand, pode remover o registo da relação mesmo que tenha sido impedido de eliminar o registo.

Por exemplo, o administrador da empresa poderá configurar um processo para o tipo de registo Solução. O processo poderá impedir que o utilizador elimine as soluções que têm o estado Aprovado ou atualize as soluções que têm o estado Obsoleto e assim sucessivamente.

- **Ações ao nível do registo relacionado.** Os processos de bloqueio de registos podem impedir que efetue as seguintes ações em registos de um determinado tipo de registo relacionado enquanto o registo principal está bloqueado:

- Criar um novo registo do tipo de registo relacionado a partir do registo principal.
- Atualizar registos do tipo de registo relacionado que são registos dependentes do registo principal. Neste caso, não pode atualizar os registos relacionados a partir de qualquer local no Oracle CRM On Demand enquanto o registo principal estiver bloqueado.
- Adicionar um registo existente do tipo de registo relacionado para o registo principal.

Por exemplo, é possível que seja impedido de ligar registos de contactos a uma tarefa quando o estado na tarefa estiver definido como Concluída.

- **Ações ao nível do campo.** Os processos de bloqueio de registos podem impedir que atualize determinados campos enquanto um campo no registo tiver um determinado valor de modo a que o registo fique parcialmente bloqueado.

Por exemplo, se a empresa utilizar moradas partilhadas, é possível que seja impedido de atualizar as linhas 1, 2 e 3 da morada, os campos Distrito, Código postal e País enquanto o estado na morada estiver definido como Validada. No entanto, pode continuar a atualizar qualquer campo personalizado no registo de morada.

Para obter informações sobre a configuração de processos para bloquear registos, consulte Administração de processos.

Atualizar detalhes do registo

Geralmente, pode atualizar as informações do registo se for o proprietário do registo, o gestor do proprietário do registo ou se o proprietário lhe conceder acesso de edição ao registo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso do utilizador aos registos.

Da mesma forma, para os registos de soluções, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Publicar soluções.

Pode atualizar registos das seguintes formas:

- Através da edição incorporada de campos nas páginas Lista e Detalhes.

O administrador da empresa pode activar ou desactivar a edição incorporada no perfil da empresa. Por predefinição, a edição incorporada está activada.

NOTA: Por vezes, quando efectua a edição incorporada de um campo, é possível que lhe seja pedido para navegar para a página Editar para concluir a edição. Este pedido é apresentado se for necessário editar mais campos ou se existir um processo empresarial associado, do qual campo estava a efectuar a edição incorporada.

- Atualizando o registo na página de edição.

Pode aceder à página Editar clicando na ligação Editar de um registo na página Lista ou clicando no botão Editar de um registo na página Detalhes.

- Através da importação de registos:

- Utilizar o Assistente de importação para importar dados do registo a partir de ficheiros (CSV) de valores separados por vírgulas externos se a função do utilizador tiver o privilégio Importação pessoal
- Utilizar o utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand
- Utilizar os serviços Internet para sincronizar registos com outras aplicações

O tipo de registos que é possível importar depende dos privilégios atribuídos à função do utilizador. Para obter mais informações sobre como importar registos a partir de ficheiros CSV externos e outras origens externas, consulte Ferramentas de importação e exportação.

Também pode editar campos em registos ligados na página Detalhes do registo principal (se a edição incorporada estiver activada). Para mais informações sobre como actualizar campos em registos ligados, consulte [Actualizar registos ligados a partir dos registos principais](#) (consultar "[Actualizar registos ligados a partir de registos principais](#)" na página 81).

NOTA: Não é possível utilizar a funcionalidade de edição incorporada enquanto a janela de pré-visualização estiver aberta ou enquanto estiver a utilizar o centro de mensagens.

O procedimento que se segue descreve como efectuar a actualização incorporada de campos nas páginas de listas, nas secções de informações relacionadas e nas páginas de detalhes de registos. Para poder efectuar a actualização incorporada de campos, a edição incorporada tem de estar activada.

Para actualizar campos incorporados

- 1 Na página de lista completa ou na página de detalhes do registo, mova o ponteiro sobre o campo que pretende actualizar

Um ícone de edição é apresentado no lado direito do campo. Um ícone diferente é apresentado, dependendo do tipo de campo. Na página Detalhes, se um campo for só de leitura, quando colocar o rato sobre o campo, não serão apresentadas informações. Não acontece nada quando clica no campo. Na página de lista completa, se um campo for só de leitura, quando colocar o ponteiro sobre o campo, não serão apresentadas informações. Da mesma forma, um editor incorporado só de leitura é apresentado quando clica no campo só de leitura.
- 2 Clique no ícone de edição ou clique no campo para activar o modo de edição para a edição incorporada.

Para alguns campos, clicar nos campos pode ser diferente de clicar no ícone de edição. Se clicar num campo Telefone, por exemplo, o campo apresenta um editor de texto e permite a introdução directa do número de telefone. Se clicar no ícone de edição, é apresentado um editor de telefone e permite ao utilizador especificar separadamente o País, Indicativo, Número de telefone e Extensão.
- 3 Actualize o valor do campo.
- 4 Clique no ícone de marca de verificação verde ou prima Enter para guardar as alterações.

Para cancelar as alterações, clique no ícone X vermelho ou prima a tecla Esc.

O procedimento que se segue descreve como actualizar detalhes de registos numa página Editar.

Para actualizar detalhes do registo numa página Editar

- 1 Na página de lista do registo, clique na ligação Editar para o registo ou, a partir da página Detalhes, clique no botão Editar, na barra de título.
- 2 Na página Editar do registo, actualize as informações necessárias.
- 3 Guarde o registo:

- Para guardar este registo e, em seguida, abrir a página Detalhe do registo (onde pode ligar informações a este registo), clique em Guardar.
- Para guardar este registo e, em seguida, abrir a página Editar (onde pode criar outro registo), clique em Guardar e criar novo.

Ligar registos ao registo selecionado

No Oracle CRM On Demand, pode ligar um registo a outro registo. A ligação de registos fornece-lhe acesso a todas as informações relacionadas dos registos que visualiza. Como exemplo, pode visualizar todas as informações do cliente através da ligação dos contactos, das oportunidades e das atividades a um registo de conta.

A ligação associa registos entre si, para que o utilizador e outros utilizadores com direitos de acesso ao registo possam obter uma visão geral das informações.

Acerca de múltiplas associações e associações únicas

As janelas de pesquisa são utilizadas para procurar e selecionar os registos existentes que pretende ligar ao registo com o qual está a trabalhar. As janelas de pesquisa são janelas de associação única, em que pode selecionar um registo na janela de pesquisa ou nas janelas de pesquisa de associação múltipla, em que pode selecionar vários registos para ligar ao registo com o qual está a trabalhar. Por exemplo, pode ligar os contactos a uma tarefa das seguintes formas:

- Na página Detalhes da tarefa, se pretender adicionar um contacto principal à tarefa, clique no ícone de pesquisa no campo Contacto principal. Neste caso, a janela de pesquisa de associação única é aberta e pode selecionar um contacto único como o contacto principal para a tarefa.
- Pode ligar vários contactos à tarefa na secção de informações relacionadas com Contactos da página Detalhes da tarefa. Neste caso, clique em Adicionar na secção de informações relacionadas com o Contacto. Uma janela de pesquisa de associação múltipla é aberta e pode selecionar um ou mais contactos para ligar à tarefa.
- Se o administrador da empresa adicionar o campo Contacto à página Detalhes da tarefa, pode ligar vários contactos à tarefa clicando no ícone de pesquisa nesse campo. Uma janela de pesquisa de associação múltipla é aberta e pode selecionar vários contactos. Os contactos selecionados são listados no campo Contacto e são também listados na secção de informações relacionadas com Contactos na página Detalhes da tarefa.

Associações inteligentes

O administrador da empresa determina se as associações inteligentes estão disponíveis quando está a ligar registos.

NOTA: As associações inteligentes estão disponíveis onde as janelas de pesquisa de associação única estão disponíveis. Quando as janelas de pesquisa de associação múltipla estão disponíveis, as associações inteligentes não são aplicáveis.

As *associações inteligentes* permitem introduzir o nome completo ou uma parte do nome do registo que pretende ligar ao registo principal e, em seguida, o Oracle CRM On Demand encontra o registo apropriado. Quando introduz o nome do registo completo ou parte do mesmo e, em seguida, guarda as alterações, o

Oracle CRM On Demand tenta resolver a associação. Se o Oracle CRM On Demand encontrar uma única correspondência, é utilizado o registo correspondente e as alterações são guardadas. Se o Oracle CRM On Demand não encontrar correspondências ou se encontrar várias potenciais correspondências, será apresentada uma janela de pesquisa onde pode executar procuras adicionais e, em seguida, seleccionar o registo apropriado. O administrador da empresa pode ativar as associações inteligentes ativando a opção Resolução automática ativada na disposição da procura para um tipo de registo.

Por exemplo, quando liga uma conta a uma tarefa, pode introduzir o nome de uma conta no campo Nome da conta na página Detalhes da tarefa. Quando guarda as alterações, o Oracle CRM On Demand procura contas correspondentes. Se o Oracle CRM On Demand encontrar uma conta correspondente única, será utilizada essa conta. Se o Oracle CRM On Demand não encontrar contas correspondentes ou encontrar várias contas potencialmente correspondentes, é aberta uma janela de pesquisa. Na janela de pesquisa, pode executar procuras adicionais e seleccionar a conta apropriada.

Se as associações inteligentes não estiverem ativadas ou se o utilizador não souber o nome do registo que pretende ligar ao registo com o qual está a trabalhar, tem de clicar no ícone de pesquisa junto a um campo para abrir a janela de pesquisa. Na janela de pesquisa, pode procurar o registo que pretende ligar ao registo com o qual está a trabalhar.

Janelas de pesquisa preenchidas previamente

Dependendo de como o administrador da empresa configura a disposição da procura de um tipo de registo para a função de utilizador, a janela de pesquisa para esse tipo de registo deverá ser preenchida com registos quando a janela for aberta. Se a janela de pesquisa não for preenchida com os registos, o utilizador tem de seleccionar a lista que pretende procurar na janela de pesquisa e, em seguida, clicar em Ir para ver os registos na lista. Para obter mais informações sobre as janelas de pesquisa e como as utilizar, consulte [Procurar registos nas janelas de pesquisa](#) (na página 65).

Ligar registos novos e existentes

A partir das páginas Detalhes do registo, pode efetuar um ou ambos dos procedimentos seguintes, dependendo dos tipos de registo com os quais está a trabalhar:

- Ligar registos existentes a um registo principal.
- Criar novos registos que estão automaticamente ligados ao registo principal.

Os novos registos são adicionados à base de dados ao mesmo tempo que são ligados ao registo seleccionado. Por exemplo, uma atividade criada a partir da página Detalhes da pista é ligada à pista e, em seguida, é apresentada nas páginas de atividades.

NOTA: Também pode editar alguns campos em registos ligados na página Detalhes do registo principal se a edição incorporada estiver ativada. Para obter informações sobre como editar registos ligados a partir de registos principais, consulte [Atualizar registos ligados a partir dos registos principais](#) (consultar "[Atualizar registos ligados a partir de registos principais](#)" na página 81).

O procedimento seguinte descreve como ligar um ou mais registos ao registo seleccionado na secção de informações relacionadas da página Detalhes do registo.

Para ligar um registo existente ao registo seleccionado

- 1 Selecione o registo principal.

Para mais informações sobre como seleccionar registos, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes do registo, desloque-se para a secção de informações relacionadas apropriada e clique em Adicionar.

Dependendo dos tipos de registo que está a ligar, é aberta uma janela de pesquisa de associação múltipla ou uma página de lista.

- 3 Efetue um dos seguintes procedimentos:

- Na janela de pesquisa de associação múltipla, clique em Seleccionar para cada um dos registos que pretende ligar ao registo principal e, em seguida, clique em OK.
- Na página de lista, clique no ícone de pesquisa junto ao campo para abrir a janela de pesquisa e, em seguida, clique em Seleccionar no registo que pretende ligar ao registo principal.

O procedimento seguinte descreve como criar um novo registo e como ligá-lo ao registo seleccionado.

NOTA: Dependendo dos tipos de registo com os quais está a trabalhar, poderá não ser possível criar um registo ligado novo a partir do registo seleccionado.

Para criar um novo registo e ligá-lo ao registo seleccionado

- 1 Selecione o registo principal.

Para mais informações sobre como seleccionar registos, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes do registo, desloque-se para a secção de informações relacionadas apropriada e clique em Novo.

NOTA: Em alguns casos, o botão Novo não está disponível na secção de informações relacionadas. Em vez disso, tem de clicar em Adicionar e, em seguida, em Novo na janela de pesquisa para abrir o formulário em que pode criar o novo registo.

- 3 Na página Editar, crie um novo registo e guarde-o.

O novo registo fica automaticamente ligado ao registo principal.

O procedimento seguinte descreve como remover ou eliminar um registo ligado a partir da secção de informações relacionadas da página Detalhes do registo.

Para remover ou eliminar um registo ligado

- 1 Selecione o registo principal.

Para mais informações sobre como seleccionar registos, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes do registo, desloque-se para a secção de informações relacionadas apropriada.

- 3 Na linha do registo que pretende remover ou eliminar, selecione uma das seguintes opções do menu ao nível do registo:

- **Remover.** Esta opção desassocia os registos sem eliminar nenhum dos registos.

- **Eliminar.** Esta opção elimina o registo ligado. Um registo eliminado é movido para a página Itens eliminados e é permanentemente removido da base de dados após 30 dias.

NOTA: Quando as janelas de pesquisa de associação múltipla estão disponíveis, também pode remover os registos ligados clicando em Remover para cada um dos registos ligados na janela de pesquisa de associação múltipla.

Exemplos de Tipos de registo ligados a outros tipos de registo

A tabela seguinte mostra alguns exemplos de tipos de registo que pode ligar a outros registos no Oracle CRM On Demand. Na coluna Informações, são fornecidas instruções sobre como ligar o tipo de registo a partir da página Detalhes do registo principal.

Os tipos de registo que pode ligar ao registo seleccionado dependem do tipo de registo com que está a trabalhar, assim como da personalização que o utilizador ou os gestores efectuaram ao Oracle CRM On Demand. Além disso, se estiver a trabalhar numa determinada edição do Oracle CRM On Demand, tal como Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management ou numa edição específica da indústria do Oracle CRM On Demand, pode ligar tipos de registo adicionais.

Tipo de registo	Informações
Conta	<p>Na aplicação padrão, a secção Contas está disponível nas páginas Detalhes para registos do contacto. Poderá ser necessário adicionar a secção à disposição:</p> <p>Para ligar uma conta existente e controlar a função que desempenha em relação ao contacto, clique em Adicionar. Na página Adicionar conta, seleccione uma conta, seleccione a função que a mesma desempenha para este contacto e clique em Guardar. Se a conta que pretende adicionar não existir, poderá adicioná-la clicando em Nova na janela de pesquisa. Para obter descrições de campo, consulte Campos de conta (na página 223).</p> <p>Se a conta tiver mais do que uma função, clique em Editar funções na linha adequada, seleccione as funções e guarde o registo.</p>
Parceiros da conta	<p>Na aplicação padrão, a secção Parceiros da conta aparece nas páginas Detalhes para registos da conta. Poderá ser necessário adicionar a secção à disposição:</p> <p>Para ligar uma conta e controlá-la como parceiro para este registo, clique em Adicionar. Em seguida, introduza as informações necessárias no formulário Editar e guarde o registo. Para obter descrições de campo, consulte Controlar parceiros e concorrentes de contas (na página 217).</p>
Relações da conta	Consulte Controlar relações entre contas (na página 213).
Equipa da conta	Consulte Partilhar registos (Equipas) (na página 100).
Campanhas	<p>Apenas a partir dos registos de contacto:</p> <p>Para ligar uma campanha, clique em Adicionar, seleccione a campanha e guarde o registo. Para obter descrições de campo, consulte Campos</p>

Tipo de registo	Informações
	de campanha (na página 176).
Concorrentes	<p>Na aplicação padrão, a secção Concorrentes aparece nas páginas Detalhes para registos de conta e oportunidade:</p> <p>Para ligar uma conta e controlá-la como concorrente para este registo, clique em Adicionar. Em seguida, introduza as informações necessárias no formulário Editar e guarde o registo. Para obter descrições de campo, consulte Controlar parceiros e concorrentes de contas (na página 217).</p>
Contactos	<p>Na aplicação padrão, a secção Contactos está disponível para registos de actividade (tarefas e compromissos). Poderá ser necessário adicioná-la à disposição:</p> <p>Para ligar o Contacto principal, clique em Editar e ligue o contacto. Para ligar contactos adicionais à actividade, desloque-se para baixo na secção Contactos, clique em Adicionar e ligue os registos de contactos.</p> <p>Na aplicação padrão, a secção Contactos aparece nas páginas Detalhes para registos de conta:</p> <p>Para ligar um novo contacto, clique em Novo, introduza as informações necessárias no formulário de edição e guarde o registo.</p> <p>Para ligar um contacto existente, clique em Adicionar. Na página Lista de contactos, seleccione um contacto e clique em Guardar. Se o contacto que pretende adicionar não existir, poderá adicioná-lo clicando em Novo na janela de pesquisa. Para obter descrições de campo, consulte Campos de contacto (na página 239).</p> <p>Na aplicação padrão, a secção Contactos aparece nas páginas Detalhes para registos de oportunidade:</p> <p>Para ligar um contacto existente ao registo da oportunidade, clique em Adicionar. No formulário Lista de contactos, seleccione um contacto, defina a Função de compra do contacto e clique em Guardar. Se o contacto que pretende adicionar não existir, poderá adicioná-lo clicando em Novo na janela de pesquisa. Para obter descrições de campo, consulte Campos de contacto (na página 239).</p> <p>Tem de seleccionar uma Função de compra para clarificar as responsabilidades de um contacto numa empresa e a influência desse contacto em decisões de compra. A Função de compra é crítica para a Análise da função chave e para compreender o ambiente da política de vendas.</p> <p>NOTA: Pode ligar o mesmo contacto a várias oportunidades ou vários contactos à mesma oportunidade.</p>

Tipo de registo	Informações
Relações do contacto	Consulte Controlar relações entre contactos (na página 235).
Equipa de contacto	<p>Apenas a partir dos registos de contacto:</p> <p>Para permitir que o registo de contacto esteja visível aos outros funcionários, clique em Adicionar utilizadores. Na janela Adicionar utilizador à equipa de contacto, seleccione o nome do utilizador e os direitos de acesso do utilizador para o registo (no campo Acesso ao contacto) e guarde as alterações. Para obter mais informações sobre como partilhar registos, consulte Partilhar registos (equipas) (na página 100).</p>
Pistas	<p>Na aplicação padrão, a secção Pistas aparece nas páginas Detalhes para registos de campanha:</p> <p>Para ligar uma nova pista, clique em Nova, introduza as informações necessárias no formulário Editar pista e guarde o registo. Para obter descrições de campo, consulte Campos de pista (consultar "Campos de pistas" na página 194).</p>
Notas	<p>Na aplicação padrão, a secção Notas aparece nas páginas Detalhes para tipos de registo que suportem a funcionalidade de notas:</p> <p>Para ligar uma nova nota, clique em Nova, introduza as informações necessárias no formulário Nota do registo e guarde o registo. Para obter descrições de campo, consulte Campos de pista (consultar "Adicionar notas" na página 105).</p>
Actividades abertas	<p>Na aplicação padrão, esta secção aparece nas páginas de detalhes para a maior parte dos registos:</p> <p>Para ligar um novo compromisso ou tarefa, clique em Novo compr. ou Nova tarefa na barra de título. Em seguida, introduza as informações necessárias no formulário Editar e guarde o registo. Para obter descrições de campo, consulte Campos da actividade (consultar "Campos de actividade" na página 165).</p> <p>Pode ligar várias actividades ao registo seleccionado. Se uma actividade tiver uma hora associada à mesma, a actividade é apresentada na Lista de actividades e no Calendário.</p> <p>Os utilizadores que podem visualizar o registo seleccionado também podem ver as Actividades ligadas ao registo, incluindo essas actividades que são propriedade de ou atribuídas a outros. Para obter informações sobre como trabalhar com listas de actividades, consulte Trabalhar com listas de actividades (consultar "Trabalhar com listas de actividades" na página 144).</p>

Tipo de registo	Informações
Oportunidades	<p>Para ligar uma nova oportunidade, clique em Nova, introduza as informações necessárias no formulário Editar oportunidade e guarde o registo. Para obter descrições de campo, consulte Campos de oportunidade (na página 263).</p> <p>NOTA: Para ligar uma oportunidade a uma pista, converta a pista que está associada à campanha numa oportunidade. Para obter mais informações, consulte Converter pistas em contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades (na página 190).</p>
Parceiros da oportunidade	<p>Na aplicação padrão, a secção Parceiros da oportunidade aparece nas páginas Detalhes para registos de oportunidade:</p> <p>Para ligar uma conta e controlá-la como parceiro para este registo, clique em Adicionar. Em seguida, introduza as informações necessárias no formulário Editar e guarde o registo. Para obter descrições de campo, consulte Controlar parceiros e concorrentes de oportunidades (na página 250).</p>
Referência	Consulte Adicionar referências (na página 237).
Soluções relacionadas	<p>Na aplicação padrão, a secção Soluções relacionadas aparece nas páginas Detalhes para registos de solução:</p> <p>Para adicionar uma solução, clique em Adicionar solução e seleccione uma solução existente na janela de pesquisa. Pode adicionar as soluções que desejar. Poderá ligar soluções entre si caso partilhem informações relacionadas ou se abordarem um tópico relacionado. Para criar uma nova solução, clique em Nova, preencha com as informações necessárias e guarde o registo.</p> <p>NOTA: Pode rever pedidos de assistência ligados na página Detalhes da solução, mas terá de os ligar na página Detalhes do pedido de assistência.</p>
Pedidos de assistência	<p>Na aplicação padrão, a secção Pedidos de assistência aparece nas páginas Detalhes para registos de conta e contacto:</p> <p>Para ligar um novo pedido de assistência, clique em Novo, introduza as informações necessárias no formulário Editar pedido de assistência e guarde o registo. Para obter descrições de campo, consulte Campos de pedido de assistência (na página 335).</p>

Tipo de registo	Informações
Soluções	<p>Na aplicação padrão, a secção Soluções aparece nas páginas Detalhes para registos de pedido de assistência:</p> <p>Para ligar uma solução, clique em Adicionar. Na janela de pesquisa, pode clicar na ligação ID da solução para ligar uma solução existente ou clicar em Nova para criar uma nova solução. Para obter descrições de campo, consulte Campos de solução (consultar "Campos de soluções" na página 344).</p> <p>SUGESTÃO Antes de criar novas soluções, verifique a página Lista de soluções para certificar-se de que a solução não aguarda publicação da parte do gestor. A janela de pesquisa mostra apenas soluções marcadas como Publicadas com um estado de Aprovadas.</p>
Equipa	<p>A secção Equipa não aparece por predefinição em qualquer página de detalhes de registo na aplicação padrão, mas o administrador da empresa pode adicionar a secção Equipa a determinados tipos de registo:</p> <p>Para permitir que este registo esteja visível a outros funcionários, clique em Adicionar utilizadores. Na janela Adicionar utilizadores da equipa, seleccione o nome do utilizador.</p> <p>NOTA: Se o proprietário do registo fizer parte de um Grupo (definido pelo administrador da empresa), os membros do grupo aparecem automaticamente na secção Informações relacionadas da equipa.</p> <p>Para mais informações, consulte Partilhar registos (Equipas) (na página 100).</p>
Utilizador	<p>A secção Utilizador não aparece por predefinição em qualquer página de detalhes de registo na aplicação padrão, mas o administrador da empresa pode adicionar a secção Utilizador determinados tipos de registo:</p> <p>Para controlar outro funcionário envolvido numa tarefa, na secção Utilizadores da página Detalhes da tarefa, clique em Adicionar. Na janela de pesquisa, seleccione o utilizador.</p> <p>NOTA: Ao contrário da funcionalidade Equipa, se o proprietário do registo fizer parte de um grupo (definido pelo administrador da empresa), os membros do grupo não aparecem automaticamente na secção Informações relacionadas do utilizador. A lista de utilizadores não afecta a visibilidade dos registos; sendo utilizada exclusivamente para efeitos de controlo.</p>

Actualizar registos ligados a partir de registos principais

Pode actualizar campos num registo ligado a partir do registo principal da seguinte forma:

- Através da edição de campos no registo ligado na página de detalhes do registo principal (se a edição incorporada estiver activada).

Na maioria dos casos, pode editar campos em registos ligados a partir da página de detalhes do registo principal. No entanto, não pode editar os seguintes tipos de campos em registos ligados a partir da página de detalhes do registo principal:

- Campos que não são apresentados na página Detalhes do próprio registo ligado
- Campos calculados como, por exemplo, Nome completo
- Campos só de leitura na página Editar do registo ligado

Também, nos casos em que o mesmo registo ligado pode ser mostrado sob registos principais múltiplos, os campos que fazem parte da relação podem ser editados. No entanto, os campos que pertencem ao próprio registo ligado não podem ser editados. Por exemplo, na lista relacionada com a Equipa da conta num registo da conta, o campo Papel da equipa pode ser editado, uma vez que o campo faz parte da relação entre a conta e o membro da equipa. No entanto, os campos Apelido e Nome não podem ser editados, porque pertencem ao registo do utilizador (do membro da equipa).

- Abrindo a página Editar para um registo ligado a partir da página de detalhes do registo principal e actualizando campos nessa página.

O procedimento seguinte descreve como actualizar um registo ligado na página Detalhes do registo principal.

Para actualizar um registo ligado na página Detalhes do registo principal

- Na página de detalhes do registo principal, desloque-se para baixo para a secção adequada e edite os campos consoante for necessário.

NOTA: Se o registo que pretende editar não for apresentado na página, clique na ligação [Mostrar lista completa](#) para ver todos os registos ligados desse tipo e, em seguida, editar os campos de registo na página [Lista](#).

Para mais informações sobre como editar campos incorporados, consulte [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71).

O procedimento seguinte descreve como abrir um registo ligado na página Detalhes do registo principal.

Para abrir um registo ligado na página Detalhes do registo principal

- 1 Na página de detalhes do registo principal, desloque-se para baixo para a secção adequada.
- 2 Clique na ligação Editar para o registo (se for fornecida) ou clique na ligação do nome do registo ligado.

NOTA: Se o registo que pretende editar não for apresentado na página, clique na ligação [Mostrar lista completa](#) para ver todos os registos ligados desse tipo.

- 3 Quando a página Editar ou página de detalhes para o registo ligado abrir, actualize os detalhes do registo.

Para mais informações sobre como actualizar detalhes do registo, consulte [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71).

Página Registos favoritos

A página Registos favoritos mostra os registos favoritos. Pode aceder à página Registos favoritos clicando em Mostrar lista completa na secção Registos favoritos da barra de ação. Pode ter o número máximo de 100 registos nos favoritos.

NOTA: Se já existirem 100 registos nos favoritos, e adicionar outro registo aos favoritos, o registo que estiver há mais tempo nos favoritos será retirado para permitir que o novo registo seja adicionado.

A partir da página Registos favoritos, pode executar as tarefas mostradas na tabela seguinte:

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Alterar a sequência dos registos	Na barra de título Registos favoritos, clique no botão Gerir favoritos. Na página Gerir favoritos, altere a ordem dos registos até esta refletir a sequência pretendida. Os registos são, em seguida, apresentados na nova sequência, na barra de ação e na página Registos favoritos.
Eliminar um registo da lista de favoritos	Na linha do registo que pretende eliminar, clique na ligação Eliminar.
Apresentar detalhes de um registo	Clique no nome do registo para apresentar a página de detalhes do registo.
Percorrer a lista	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.
Mostrar mais/menos registos	No Número de registos mostrados que se encontra na lista pendente, na parte inferior da página, selecione um número de registos que pretenda ver ao mesmo tempo.

Trabalhar com listas

Para muitos tipos de registo, pode limitar os registos visualizados criando listas filtradas. Uma lista filtrada mostra um subconjunto dos registos que cumprem os critérios que compõem a lista.

O Oracle CRM On Demand fornece listas filtradas padrão para muitos tipos de registo que aparecem na página principal do registo. As listas personalizadas criadas pelo utilizador ou pelos gestores são adicionadas a essa secção da Lista.

Quando seleciona uma lista filtrada, a lista de registos que correspondem aos critérios abre na página Lista do registo. Pode optar por visualizar os primeiros 5, 10, 25, 50, 75 ou 100 registos na página de cada vez. A opção que escolher manter-se-á nas páginas Lista para todos os tipos de registo, até a alterar novamente.

Quando percorre uma lista, o registo no qual o apontador se encontra fica realçado por uma alteração na cor de fundo.

NOTA: O Oracle CRM On Demand só pode utilizar um método de ordenação para determinar a sequência de ordenação nas listas. O método de ordenação foi escolhido para fornecer a melhor solução para todas as línguas. No entanto, em algumas línguas podem aparecer algumas letras na ordem incorreta.

O que acontece se existir mais do que uma página de registos?

Se existirem mais registos na lista do que os que podem ser apresentados numa página, ocorrerá o seguinte:

- É possível clicar nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.
- A última página na lista mostra uma página completa de registos e o número de registos mostrados na última página na lista é determinado pelo número de registos escolhidos para apresentar na página da lista. Como resultado, alguns dos registos que aparecem na última página da lista poderão também aparecer na segunda a partir da última página.

Por exemplo, presume que uma lista tem um total de 40 registos e escolheu apresentar 25 registos na página da lista. Os registos são apresentados em duas páginas da lista. A primeira página da lista mostra os primeiros 25 registos, enquanto a segunda mostra os últimos 25 registos na lista. Neste exemplo, 10 dos registos na lista aparecem na primeira e na segunda página da lista.

Tarefas que podem ser efetuadas pelo utilizador a partir de páginas Lista

Nas páginas Lista, também pode efetuar o seguinte:

- Ordenar os registos.
- Rever rapidamente vários registos.
- Localizar um registo para rever, eliminar ou atualizar.
- Atualizar os campos na página Lista incorporada.
- Criar novos registos.

Acerca da utilização de campos personalizados ordenar as listas

Por motivos de desempenho, alguns campos personalizados não podem ser utilizados para ordenar listas. Aplicam-se as seguintes regras gerais:

- Não é possível utilizar os seguintes tipos de campo personalizado para ordenar listas de qualquer tipo de registo, incluindo os tipos de registo de objeto personalizado:
 - Campos de caixa de verificação
 - Campos de ligação Internet
 - Campos de listas de escolha múltipla

No entanto, para qualquer tipo de registo, podem existir outros tipos de campo personalizado que não pode utilizar para ordenar listas.

- Para os tipos de registo Objeto personalizado 01 até 03, não pode utilizar qualquer tipo de campo personalizado para ordenar listas.

Ações que podem ser efetuadas pelo utilizador nos registos listados

Além disso, pode utilizar o menu ao nível do registo (ao lado de cada nome de registo) para executar várias ações nos registos listados, incluindo algumas ou todas as que se seguem:

- Abra a página Editar do registo (selecionando a opção Editar), onde pode editar todos os campos no registo.
- Crie um novo registo copiando o registo existente. O administrador da empresa determina quais os valores do campo que são automaticamente copiados para o novo registo.
- Elimine um registo.

É possível filtrar posteriormente a lista se existirem demasiados registos na página. Para obter mais informações sobre formas rápidas de filtrar as listas, consulte [Filtrar listas](#) (na página 93). Também pode adicionar a lista às Listas favoritas na barra Ação clicando no ícone Favoritos.

Cada lista filtrada é específica do tipo de registo, tal como Oportunidades ou Contas. Todos os funcionários podem criar listas filtradas para utilização pessoal, mas é necessário ter a função apropriada para criar listas públicas que estejam disponíveis para todos os funcionários.

NOTA: Uma lista criada por si ou pelos seus gestores aparecerá apenas no idioma em que for criado. Se mudar de idioma, este não será adicionado às listas nos outros idiomas suportados pela aplicação. Apenas as listas filtradas predefinidas aparecem em todos os idiomas. Por exemplo, se um gestor italiano criar uma nova lista e alguém da respetiva equipa utilizar a versão espanhola do produto, os membros da equipa não conseguirão ver a lista recentemente criada.

Acerca da criação de marcadores para páginas de listas

Na maioria das listas, as páginas da lista partilham o mesmo URL. Como resultado, quando cria um marcador para uma página numa lista, o marcador abre sempre a lista da página que foi aberta quando acedeu pela primeira vez à lista (normalmente, a primeira página da lista). Do mesmo modo, quando copia o URL a partir do campo de endereço de uma página numa lista e posteriormente cola o URL no campo de endereço do navegador, a lista abre na página que abriu quando acedeu à lista pela primeira vez.

Por exemplo, quando abre uma lista a partir da ligação da lista na Página principal Conta, a lista é aberta na primeira página. Se navegar para a terceira página da lista e criar um marcador para essa página, o novo marcador irá abrir a lista na primeira página (ou seja, a página que abriu quando acedeu pela primeira vez à lista).

NOTA: Se criou um marcador para uma página específica numa lista no Oracle CRM On Demand, versão 18 ou anterior, esse marcador abre a lista na página em que criou originalmente o marcador. Por exemplo, se criou um marcador para a quinta página numa lista no Oracle CRM On Demand, versão 18, esse marcador abre a lista na quinta página. No entanto, se navegar depois para a sexta página na lista e criar um novo marcador para essa página, o novo marcador abrirá na quinta página (ou seja, a página que foi aberta quando acedeu pela primeira vez à lista a partir do marcador criado no Oracle CRM On Demand, versão 18).

Opções de Gestão de listas

Na página de lista para a maior parte dos tipos de registo, existe um botão Menu que contém algumas das, ou todas as opções que se seguem:

- **Eliminação em diferido.** Elimina todos os registos de uma lista, consulte [Eliminar e restaurar registos](#) (na página 119).
- **Atribuição de livros em diferido.** Adiciona registos a um livro ou remove registos de um livro, consulte [Atribuir registos a livros](#).
- **Exportar lista.** Exporta uma lista para guardar no computador. Consulte [Exportar registos em listas](#) (na página 97).
- **Atualização em bloco.** Atualiza um número de registos ao mesmo tempo, consulte [Atualizar grupos de registos](#) (na página 103).
- **Planeamento de chamadas em bloco.** Para criar uma chamada planeada para um ou mais clientes, consulte [Planeamento de chamadas em bloco](#) (na página 154).
- **Total de registos.** Para contar os registos numa lista, consulte [Contar registos em listas](#) (consultar "[Contar registos nas listas](#)" na página 97).
- **Refinar lista.** Refina uma lista filtrada, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).
- **Mostrar filtro de lista.** Mostra as informações chave de uma lista, consulte [Página Ver lista](#) (na página 96). Também pode aceder a esta página clicando em Ver, na página Gerir listas.
- **Gerir listas.** Gere as listas para o tipo de registo, consulte [Página Gerir listas](#) (na página 95).
- **Criar nova lista.** Cria uma nova lista filtrada, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).
- **Guardar lista.** Guarda uma lista. Quando clica em Guardar lista, vai diretamente para uma página com opções de Guardar.

Aceder às opções de Gestão de listas

A forma como navega para as opções de gestão de listas depende do tipo de registo, tal como mostrado na tabela seguinte:

Tipo de registo	Passos
Tipos de registo principais (em separadores)	<ol style="list-style-type: none"> 1 Clique no separador do registo na parte superior da página. 2 Na secção Listas, clique numa lista. 3 Clique no botão Menu e selecione a opção necessária. <p>Também pode aceder à página Nova lista da seguinte forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Clique no separador do registo na parte superior da página. 2 Na barra de título Lista, clique no botão Nova. <p>NOTA: Listas de comunicação são listas de tipos específicos de atividades. Deste modo, utilize a página Lista de atividades para criar Listas de comunicação adicionais. As listas de</p>

Tipo de registo	Passos
	comunicação só estão disponíveis se a empresa do utilizador utilizar o centro de chamadas,
Atividades	<ol style="list-style-type: none"> 1 Clique no separador Calendário. 2 Na secção Tarefas abertas, clique na ligação Mostrar lista completa. 3 Clique no botão Menu e selecione a opção necessária.
Alertas	<ol style="list-style-type: none"> 1 Clique no separador Página principal. 2 Na parte inferior da secção Alertas, em A minha página principal, clique na ligação Mostrar lista completa. 3 Clique no botão Menu e selecione a opção necessária. <p>NOTA: Se não existirem alertas, a ligação Mostrar lista completa não irá aparecer.</p>
Anexos	<p>Disponível apenas se a função de utilizador incluir o privilégio Gerir anexos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Na parte superior de qualquer página, clique na ligação global Admin. 2 Clique na ligação Gestão de conteúdos. 3 Na página Gestão de conteúdos, clique na ligação Gerir anexos. 4 Na página Gerir anexos, clique no botão Criar nova lista.
Utilizadores	<p>Disponível apenas se a função de utilizador incluir o privilégio Gerir utilizadores e acesso.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Na parte superior de qualquer página, clique na ligação global Admin. 2 Clique na ligação Gestão de utilizadores e controlos de acesso. 3 Clique na ligação Gestão de utilizadores.

Tipo de registo	Passos
	<ol style="list-style-type: none"> 4 Clique no botão Menu e selecione a opção necessária.
Categorias do produto	<p>Disponível apenas se a função de utilizador incluir o privilégio Gerir conteúdo.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Na parte superior de qualquer página, clique na ligação global Admin. 2 Clique na ligação Gestão de conteúdos. 3 Na página Gestão de conteúdos, clique na ligação Categorias de produtos. 4 Clique no botão Menu e selecione a opção necessária.
Produtos	<p>Disponível apenas se a função de utilizador incluir o privilégio Gerir conteúdo.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Na parte superior de qualquer página, clique na ligação global Admin. 2 Clique na ligação Gestão de conteúdos. 3 Na página Gestão de conteúdos, clique na ligação Produtos. 4 Clique no botão Menu e selecione a opção necessária.

Listas filtradas padrão

Para obter uma descrição das listas filtradas padrão, consulte o tópico da Página principal Trabalhar com o *tipo de registo* para cada tipo de registo; por exemplo:

- [Trabalhar com a Página principal de pistas](#) (na página 184)
- [Trabalhar com a Página principal Conta](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal da conta](#)" na página 203)
- [Trabalhar com a Página principal de contactos](#) (na página 227)
- [Trabalhar com a Página principal da oportunidade](#) (na página 247)
- [Trabalhar com a Página principal do pedido de assistência](#) (na página 329)

Para abrir uma lista

- 1 Clique no separador do registo.

NOTA: Para obter listas de atividades, clique no separador Calendário e, em seguida, clique em **Mostrar lista completa**, na secção Tarefas abertas. Para obter informações sobre como trabalhar com listas de atividades, consulte [Trabalhar com listas de atividades](#) (na página 144).

- 2 Na secção Listas na página principal do registo, selecione a lista com a qual pretende trabalhar.

Alterar a sequência de listas apresentadas numa página principal

Pode utilizar o seguinte procedimento ou, a partir de uma página de lista, clique em Menu e selecione Gerir listas para aceder ao botão Ordem da lista.

Para alterar a sequência de listas apresentadas numa página principal

- 1 Clique no separador do registo.
- 2 Na parte inferior da secção Listas do registo, clique na ligação Gerir listas.
- 3 Clique no botão Ordem da lista.
- 4 Na lista Listas a aparecer na página principal, utilize as setas para alterar a sequência das listas.
- 5 Clique em Guardar.

Na Página principal do registo, as listas são apresentadas pela sequência configurada. (Apenas as 10 primeiras listas aparecem na página principal.)

Criar e refinar listas

Quando cria ou refina uma lista de registos, a função de utilizador determina os campos que pode pesquisar e os campos que pode apresentar na lista, da seguinte forma:

- Se o privilégio Todos os campos na procura e listas não estiver ativado na função de utilizador, pode procurar todos os campos que o administrador da empresa disponibiliza na disposição da procura atribuída à função de utilizador para o tipo de registo.

NOTA: Recomenda-se que os administradores da empresa não activem o privilégio Todos os campos na Procura e Listas para a maioria das funções do utilizador. Quando o privilégio não está activo, os campos que a empresa não utiliza não estão visíveis nas páginas de procura e lista. Isto reduz a desorganização e facilita aos utilizadores visualizarem os campos em que estão mais interessados.

- Se o privilégio Todos os campos na procura e listas não estiver ativo na função de utilizador, pode procurar apenas um campo se cumprir com os seguintes critérios:
 - O campo está disponível na disposição da procura atribuída à função de utilizador para o tipo de registo.

- O campo é apresentado na disposição da página Detalhes atribuída à função de utilizador para esse tipo de registo. Se as disposições da página dinâmica forem definidas para a função de utilizador, o campo tem de ser apresentado, pelo menos, numa das disposições da página dinâmica.

NOTA: As *Disposições dinâmicas* são disposições da página que mostram diferentes conjuntos de campos para diferentes registos do mesmo tipo de registo, em função do valor da lista de escolha selecionado em determinado campo no registo.

- Quando refinar uma lista existente, é possível que alguns dos campos nos critérios de procura da lista não estejam disponíveis para a função de utilizador. Qualquer campo restrito deste tipo está a cinzento e não é possível editá-lo. É possível remover os campos restritos dos critérios de procura antes de executar ou guardar a lista. Se executar ou guardar a lista sem remover os campos restritos dos critérios de procura, o Oracle CRM On Demand remove automaticamente os campos restritos dos critérios de procura antes de executar ou guardar a lista.

A função de utilizador determina os campos que pode apresentar na lista de registos

A função de utilizador também determina os campos que pode apresentar na lista de registos devolvidos pela procura, através da seguinte forma:

- Se o privilégio Todos os campos na procura e listas estiver ativo para a função de utilizador, pode selecionar qualquer campo para ser apresentado como uma coluna na lista de registos devolvidos pela procura.
- Se o privilégio Todos os campos na procura e listas não estiver ativo para a função de utilizador, pode selecionar um campo para ser apresentado como uma coluna na lista de registos devolvidos pela procura apenas se o campo for apresentado na disposição da página Detalhes que é atribuída à função de utilizador para o tipo de registo. Se as disposições da página dinâmica forem definidas para a função de utilizador, o campo tem de ser apresentado, pelo menos, numa das disposições da página dinâmica do tipo de registo.

Antes de começar. Quando cria uma lista, necessita de introduzir os campos e valores para os critérios que configura. Poderá pretender ir em primeiro lugar à página Editar do registo e tomar nota dos valores e nomes dos campos exatos, à medida que são utilizados no Oracle CRM On Demand. Caso contrário, a lista filtrada poderá não escolher os registos corretos. Alternativamente, pode imprimir a página Detalhes do registo para capturar os nomes dos campos exatos. No entanto, a impressão não captura os valores dos campos para listas pendentes.

Para configurar uma lista

- 1 Criar uma nova lista ou navegar para a página Refinar lista para uma lista existente.

Na página Lista da maioria dos tipos de registo, existe um botão Menu que inclui as opções de criar uma nova lista ou refinar uma lista existente. Para obter mais informações sobre como aceder a opções de gestão de listas, consulte [Trabalhar com listas](#) (na página 82).

- 2 Na página Nova Lista ou na página Refinar Lista, na secção Procurar em, selecione uma das seguintes opções:
 - Conjunto de registos
 - Livro

NOTA: A secção Procurar em não é apresentada para os tipos de registo que não tenham proprietários, por exemplo, o tipo de registo Produto e o tipo de registo Utilizador. A opção Livro na secção Procurar em está disponível se a funcionalidade Livro estiver ativada para a empresa.

- 3 Se seleccionar a opção Conjunto de registos, selecione um dos seguintes a partir da lista no campo Conjunto de registos:
 - **Todos os registos vistos.** Inclui registos para os quais tem pelo menos o acesso Ver, tal como definido pela hierarquia de supervisão, o nível de acesso para a função e o nível de acesso para registos partilhados.
 - **Todos os meus registos.**
 - **Todos os registos onde estou na equipa.** Inclui apenas os registos na lista filtrada, onde se aplica um dos seguintes:
 - Os registos do utilizador.
 - Os registos são partilhados com o utilizador pelo proprietário através da funcionalidade Equipa.
 - Os registos são partilhados com o utilizador através da funcionalidade de atribuição de grupo para contas, atividades, contactos, agregados familiares, oportunidades e carteiras.
 - **Todos os registos que são propriedade do utilizador ou dos respetivos subordinados.**
 - **Todos os registos onde eu ou os meus subordinados estão na equipa**
 - **O meu livro predefinido.** A predefinição do utilizador para o Seletor de livros, conforme definida pelo administrador da empresa.
- 4 Se seleccionar a opção Livro, selecione um livro, um utilizador ou delegue no Seletor de livros.

Para mais informações, consulte [Utilizar o Seletor de livros](#) (consultar "[Utilizar o Seletor de livros](#)" na página 67).
- 5 Na secção Escolher sensibilidade a maiúsculas/minúsculas, selecione a caixa de verificação Não sensível a maiúsculas e minúsculas, se necessário.

Se esta caixa de verificação estiver selecionada, os campos em que a pesquisa não é sensível a maiúsculas e minúsculas são apresentados a azul na secção Introduzir critérios de pesquisa.
- 6 Na secção Introduzir critérios de procura, execute o seguinte procedimento:
 - a (Opcional) Se estiver a refinar um filtro de lista existente que contém um campo de procura que não está disponível para a função de utilizador, remova o campo de procura da lista clicando no ícone X ao lado da linha do campo.

Se um campo de procura no filtro de lista não estiver disponível como campo de procura para a função de utilizador, o campo fica a cinzento, não é possível editá-lo e é apresentado um ícone X ao lado do campo. É possível remover os campos restritos do filtro de lista. Se executar ou guardar a lista sem remover os campos restritos do filtro, o Oracle CRM On Demand remove automaticamente os campos restritos do filtro antes de executar ou guardar a lista.
 - b Selecione um campo a partir da lista de campos.

Os campos são previamente preenchidos com os campos de procura direccionada para o tipo de registo.

NOTA: Se o administrador da empresa não disponibiliza os campos de procura na disposição da procura atribuída à função de utilizador para um tipo de registo, não é possível especificar qualquer critério de procura para uma lista de registos desse tipo de registo.

Alguns campos são otimizados para melhorar o desempenho durante as procuras e quando ordena listas. Estes campos otimizados são apresentados num texto a verde na lista de campos da procura. Se os critérios de procura incluírem um campo que não é otimizado para procura, a procura poderá ser mais lenta.

Se o campo de morada de que precisa não aparecer na lista pendente, selecione o campo correspondente que aparece na tabela seguinte ou em Acerca de países e da correspondência de moradas.

NOTA: Os campos listados nesta tabela podem não se aplicar a todos os países ou locais.

Para filtrar a lista neste campo	Selecione o campo a partir da lista pendente
Número da rua Morada 1 Chome	Número/Rua
Ku	Morada 2
Piso Distrito	Morada 3
Shi/Gun	Localidade
Colonia/Secção Código CEDEX Morada 4 URB Região	Apartado/Código de ordenação
Estado MEX Estado BRA Concelho Parte do território Ilha Distrito Região Emirato Oblast (região)	Concelho
Código da ilha Caixa postal Código postal	Código postal

- c Introduza as condições, os valores do filtro e operadores (AND, OR) que definam o filtro.

Se estiver a refinar uma lista, os campos já se encontram preenchidos com os critérios que poderá refinar ainda mais.

Para obter informações sobre como utilizar condições do filtro, consulte [Acerca de condições do filtro](#) (na página 49).

SUGESTÃO: Para criar uma lista de pedidos de assistência sem proprietário, selecione o campo ID do proprietário, a condição do filtro Igual, e deixe o valor em branco. Pode criar outras listas nulas através desta abordagem geral.

ATENÇÃO: Quando introduzir Valores do filtro, verifique se está a seguir as regras descritas em [Acerca de valores do filtro](#) (na página 54). Caso contrário, os registos corretos poderão não ser incluídos na lista.

Exemplos

Contas: Se pretender criar uma lista filtrada de contas no Canadá com uma receita anual acima dos \$100.000.000,00, preencha o formulário do seguinte modo:

Campo	Condição	Valor(es)	
Receitas anuais	Maior que	100000000	AND
País	Igual a	Canadá	

Pistas: Se pretender criar uma lista filtrada de pistas com uma receita potencial de mais de \$100.000,00 e classificações de A ou B, preencha o formulário do seguinte modo:

Campo	Condição	Valor(es)	
Receitas potenciais	Maior que	100000	AND
Classificação	Menor que	C	

7 Para a secção Apresentar colunas e ordem de organização:

- a Escolha os campos a apresentar como colunas nos resultados da procura movendo campos da lista Campos disponíveis para a lista Campos selecionados. Utilize as setas para cima e para baixo para alterar a ordem dos campos selecionados.
- b Na lista pendente Ordenar por, selecione um campo de ordenação predefinido e clique em Crescente ou Decrescente para seleccionar a sequência de ordenação.

Alguns campos são otimizados para melhorar o desempenho durante as procuras e quando ordena listas. Estes campos otimizados são apresentados num texto a verde na lista de campos de ordenação. Se seleccionar um campo que não está otimizado como o campo de ordenação predefinido, a procura poderá ser mais lenta.

NOTA: Não é possível seleccionar um campo do tipo caixa de verificação como campo de ordenação neste passo. No entanto, depois de criar a lista, pode clicar no cabeçalho da coluna para ordenar os campos com base nos valores na caixa de verificação.

8 (Opcional) Para ver os resultados dos critérios de procura sem guardar a lista, clique em Executar.

A página de lista surge apresentando os resultados dos critérios de pesquisa. Em seguida, pode clicar no botão Menu na barra de título e seleccionar Guardar lista ou Refinar lista para guardar a lista.

9 Clique em Guardar e preencha os campos na secção Guardar opções:

Campo	Comentário
Nome da lista	<p>Escreva um nome para a lista (limite de 50 caracteres). Pode utilizar quaisquer símbolos ou sinais de pontuação exceto aspas (") no Nome da lista.</p> <p>As listas criadas são ordenadas alfabeticamente. Desta forma, deve considerar colocar a palavra mais pertinente no início do nome.</p>
Descrição	Introduza uma descrição até 251 caracteres.
Acessibilidade de listas	<p>Se a função de utilizador incluir o privilégio Definir listas públicas, selecione uma destas opções:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Privado. Permite-lhe visualizar individualmente a lista filtrada. ■ Público. Disponibiliza a lista para todos os funcionários. As listas públicas aparecem na Página principal do registo para todos os funcionários na empresa do utilizador. ■ Específico da função. Disponibiliza a lista apenas para os utilizadores com uma função específica.

1 Clique em Guardar e executar.

A lista filtrada criada aparece na lista pendente na barra de título desta página e na secção de listas da página principal do registo.

SUGESTÃO: Se uma mensagem aparecer indicando que o tempo do pedido de lista foi excedido, refine posteriormente os critérios da lista e voltar a tentar. Pode obter mais informações sobre a otimização de procuras e listas no Web site Centro de formação e suporte, que pode aceder clicando na ligação Formação e suporte na parte superior de cada página no Oracle CRM On Demand.

Filtrar listas

Numa página de lista, pode filtrar rapidamente os registos na lista de duas formas:

- Utilizando os controlos da procura alfabética para filtrar numa coluna em particular
- Utilizando os campos de Filtro rápido

Por predefinição, as páginas de lista mostram os controlos de Procura alfabética mas pode clicar no ícone para alternar filtro para mostrar os campos de Filtro rápido. Para voltar aos controlos de procura alfabética, pode clicar no ícone de ABC. Os controlos de procura apresentados mantêm-se nas diferentes sessões.

Para obter uma filtragem mais avançada, pode abrir a página Refinar lista clicando no botão Menu, na barra de título e clicando em Refinar lista. Para obter mais informações, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Também pode restringir os registos procurados seleccionando um livro ou utilizador do seletor de livros. Para mais informações, consulte [Utilizar o Seletor de livros](#) (consultar "Utilizar o Selector de livros" na página 67).

Procura alfabética

Uma seta junto de um cabeçalho da coluna na lista indica que a coluna é utilizada para ordenar e filtrar a lista e também indica se esta é ordenada por ordem crescente ou decrescente. É possível alterar a coluna que é utilizada para ordenar e filtrar a lista clicando no cabeçalho da coluna que pretende utilizar.

A procura alfabética permite:

- Clicar numa letra na barra Alfabética para mostrar apenas os registos que começam por essa letra.
- Introduzir caracteres no campo de texto e clicar em Ir para filtrar a lista para mostrar apenas os registos que começam por esses caracteres. Para utilizar caracteres universais, consulte [Acerca de Valores do filtro](#) (na página 54).

A procura alfabética não é sensível a maiúsculas e minúsculas e não afeta os critérios de procura de Refinar lista.

Ocasionalmente, a barra do alfabeto não está ativa (os respetivos caracteres não são hiperligações), uma vez que a sequência de ordenação se encontra numa coluna com a qual a barra do alfabeto não trabalha. Por exemplo, a sequência de ordenação para a página Itens eliminados encontra-se na coluna Tipo, que não pode ser ordenada. Por conseguinte, a barra do alfabeto não está ativa. No entanto, se clicar no cabeçalho de coluna Nome, os dados serão ordenados e a barra do alfabeto ativada.

Campos de Filtro rápido

Os campos de Filtro rápido permitem filtrar a lista para mostrar os registos em que um campo selecionado cumpre determinados critérios de filtro.

Na secção Mostrar resultados aqui da página Lista, o utilizador seleciona ou introduz valores da esquerda para a direita nos campos para especificar respetivamente o campo de procura, a condição do filtro e o valor do filtro (se a condição do filtro necessitar de um valor). Os valores disponíveis na lista da condição do filtro variam de acordo com o campo de procura selecionado. Para obter informações sobre as condições do filtro disponíveis, consulte [Acerca de condições do filtro](#) (na página 49).

O campo de valor do filtro muda para corresponder ao tipo de campo. Por exemplo, um ícone de calendário é apresentado quando pretende selecionar uma data e um ícone de telefone é apresentado quando pretende especificar um número de telefone. O valor do filtro é oculto quando não é necessário qualquer valor com a condição do filtro. Para os campos de texto e de telefone, pode utilizar caracteres universais. Consulte [Acerca de Valores do filtro](#) (na página 54).

Pode utilizar qualquer um dos campos que o administrador da empresa disponibilize como campos de procura na disposição da procura do tipo de registo para a função de utilizador para filtrar a lista de registos. Se o administrador da empresa não disponibilizar campos de procura na disposição da procura, não é possível utilizar os campos de Filtro rápido.

NOTA: Se os critérios de procura para a lista de registos que pretende filtrar incluírem um campo que não é um dos campos de procura definidos na disposição da procura para o tipo de registo da função de utilizador, não é possível utilizar os campos de Filtro rápido.

As procuras nos campos de Filtro rápido não são sensíveis a maiúsculas e minúsculas e não afetam os critérios de procura de Refinar lista.

Para utilizar campos de Filtro rápido para filtrar uma lista

- 1 Selecione um campo na lista pendente à direita da etiqueta Mostrar resultados aqui.
- 2 Selecione uma condição da lista pendente da condição do filtro.
- 3 Se necessário, introduza um valor na lista pendente de valores do filtro.
- 4 Clique em Ir.

Página Gerir listas

A página Gerir listas mostra as listas filtradas para um tipo de registo específico: as listas criadas pelo utilizador, as listas criadas pelo gestor para utilização do utilizador e as listas fornecidas pelo sistema. Pode aceder à página Gerir listas seleccionando Gerir listas no botão Menu numa página de lista. Para mais informações sobre como aceder a opções de gestão de listas, consulte [Trabalhar com listas](#) (na página 82).

A partir desta página, pode executar as tarefas mostradas na tabela seguinte.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Adicionar uma lista a Listas de favoritos	Na linha da lista, clique no ícone Adicionar aos favoritos.
Alterar a sequência das 10 primeiras listas na Página principal do registo e na lista pendente	Na barra de título Gerir listas, clique no botão Ordem da lista. Na página Ordem de apresentação da lista, altere a ordem das 10 listas até estas reflectirem a sequência pretendida. As listas são apresentadas na nova sequência, na Página principal do registo e na lista pendente, nas páginas de lista. NOTA: As listas que permanecem na lista Disponíveis não aparecem como opções nas listas pendentes ou nas Páginas principais.
Criar uma lista filtrada	Na barra de título Gerir listas, clique no botão Nova lista. Na página Nova lista, introduza as informações necessárias e guarde o registo.
Eliminar uma lista	Na linha da lista que pretende eliminar, clique na ligação Eliminar. Só pode eliminar listas que tenha criado.
Percorrer a lista	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.
Mostrar mais/menos registos	Na lista pendente Número de registos mostrados, na parte inferior da página, seleccione um número de registos que pretenda ver ao mesmo tempo.
Actualizar uma lista	Na linha da lista que pretende actualizar, clique na ligação Editar. Esta acção abre a página Refinar lista onde pode actualizar a lista. NOTA: Não pode alterar as listas filtradas padrão distribuídas com a

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
	aplicação ou as listas guardadas antes de a capacidade de actualização ter sido disponibilizada.
Ver as informações chave e filtrar as informações para uma lista.	Na linha da lista, clique na ligação Ver. Esta acção abre a página Ver lista.

Página Ver lista

A página Ver lista apresenta as seguintes informações:

- **Informações chave da lista.** O nome e a descrição da lista e ainda:
 - **Acessibilidade de listas.** A visibilidade da lista indicando se é privada, pública ou específica de uma função de utilizador.
 - **Procurar em.** O subconjunto de registos procurado para filtrar a lista.
- **Informações do filtro.** Os campos, condições do filtro e valores do filtro utilizados para produzir a lista filtrada.
- **Campos seleccionados.** Os campos seleccionados para serem apresentados como colunas nos resultados da procura e a sequência de ordenação do campo seleccionado como campo de procura predefinido.

Pode aceder à página Ver lista seleccionando Mostrar filtro de listagem a partir do botão Menu numa página de lista. Para mais informações sobre como aceder a opções de gestão de listas, consulte [Trabalhar com listas](#) (na página 82).

Página Listas de favoritos

Quando clica na ligação Mostrar lista completa, na secção Listas de favoritos da barra de ação, a página Listas de favoritos é aberta, mostrando as listas de favoritos. Pode ter o número máximo de 100 listas nos favoritos.

NOTA: Se já existirem 100 listas nos favoritos, e adicionar outra lista aos favoritos, a lista que estiver há mais tempo nos favoritos será retirada para permitir que a nova lista seja adicionada.

A tabela seguinte descreve as tarefas que pode executar a partir da página Listas de favoritos.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Alterar a sequência das listas	Na barra de título Listas de favoritos, clique no botão Gerir favoritos. Na página Gerir favoritos, altere a ordem das listas até estas refletirem a sequência pretendida. As listas são apresentadas na nova sequência, na barra de ação e na página Listas de favoritos.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Eliminar uma lista da lista de favoritos	Na linha da lista que pretende eliminar, clique na ligação Remover.
Apresentar uma lista	Clique no nome da lista para apresentar a página de lista a partir da qual pode trabalhar com a lista.
Percorrer a lista	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.
Mostrar mais/menos registos	Na lista pendente Número de registos mostrados, na parte inferior da página, selecione um número de registos que pretenda ver ao mesmo tempo.

Pode incorporar Listas de favoritos como um widget da Internet noutras aplicações. Para mais informações, consulte [Incorporar um widget da lista de favoritos](#) (consultar "[Incorporar um widget de listas de favoritos](#)" na página 741).

Contar registos nas listas

O procedimento seguinte descreve como contar os registos numa lista.

Para contar os registos numa lista

- Na página Lista de registos, clique em Menu e, em seguida, seleccione Total de registos.

NOTA: Se existirem mais de 1000 registos na lista, a operação de contagem falhará e será apresentada uma mensagem indicando que existem demasiados registos a corresponderem aos critérios de procura. Se isto acontecer, refine a lista de forma a que menos registos sejam devolvidos. Se a operação de contagem levar mais do que 30 segundos, a operação falhará. Se isto acontecer, volte a tentar ou refine a lista de forma a que menos registos sejam devolvidos. Para obter mais informações sobre como refinar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Exportar registos em listas

Pode exportar os registos que cumprem os critérios configurados numa lista. Depois de o Oracle CRM On Demand exportar a lista de registos, pode guardá-la transferindo o ficheiro.

NOTA: O Oracle CRM On Demand mantém os resultados da exportação durante 72 horas. Depois disso, tem de exportar a lista novamente.

Pode exportar imediatamente até 250 registos de uma lista. Quando seleccionar esta opção, os registos da parte superior da lista (com base na sequência de ordenação atual da lista) até um máximo de 250 são exportados. Ou pode exportar todos os registos numa lista. Quando exportar todos os registos de uma lista, o pedido de exportação é carregado em fila e executado como uma tarefa em modo batch.

Para exportar registos a partir de uma lista, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Lista - Exportar todos os campos ou o privilégio Lista - Exportar campos apresentados. Quando exporta uma lista de registos, a função de utilizador determina quais os campos que pode exportar, da seguinte forma:

- Se o privilégio Lista - Exportar todos os campos estiver ativo na função de utilizador, pode escolher exportar todos os campos nos registos ou exportar apenas os campos que são apresentados na lista.
- Se o privilégio Lista - Exportar campos apresentados estiver ativo na função de utilizador, mas o privilégio Lista - Exportar todos os campos não estiver ativo, só pode exportar os campos que são apresentados na lista.

O procedimento seguinte descreve como exportar até 250 registos numa lista.

Para exportar até 250 registos numa lista

- 1 Abra a lista de registos que pretende exportar.
- 2 Se necessário, ordene a lista para que os registos que pretende exportar apareçam na parte superior da lista.

SUGESTÃO: Para ordenar a lista por coluna, clique no cabeçalho da coluna. Para ordenar a lista pela mesma coluna, mas por ordem inversa, clique no cabeçalho da coluna novamente.

- 3 Na página de Lista do registo, clique em Menu e selecione Exportar lista.
- 4 Na página Exportar lista:
 - Na secção Tipo de exportação, selecione o ícone Exportação imediata.
 - Nas secções Campos para exportar e Delimitador de campo, selecione as opções que pretende.

NOTA: A secção Campos para exportar só está disponível se a função de utilizador tiver o privilégio Lista - Exportar todos os campos.

- 5 Clique em Exportar.
- 6 Clique em Transferir para transferir o ficheiro.

O procedimento seguinte descreve como exportar todos os registos numa lista.

Para exportar todos os registos numa lista

- 1 Abra a lista de registos que pretende exportar.
- 2 Na página de Lista do registo, clique em Menu e selecione Exportar lista.
- 3 Na página Exportar lista:
 - Na secção Tipo de exportação, selecione o ícone Exportação na fila de espera.
 - Nas secções Campos para exportar e Delimitador de campo, selecione as opções que pretende.

NOTA: A secção Campos para exportar só está disponível se a função de utilizador tiver o privilégio Lista - Exportar todos os campos.

4 Clique em Exportar.

Aparece a página Fila dos pedidos de exportação pessoal.

5 Se o pedido de exportação estiver na secção da página Pedidos pendentes, clique em Atualizar para ver se o pedido de atualização foi concluído.**6** Quando o pedido de exportação é apresentado na secção Pedidos concluídos da página Fila dos pedidos de exportação pessoal, clique na ligação Lista ou Tipo de registo para abrir a página Listar detalhe de pedido de exportação.**7** Na secção da página Anexo do pedido de exportação, na linha que contém o ficheiro ZIP que pretende transferir, selecione Transferir no menu a nível do registo.

O ficheiro ZIP consiste num ficheiro de texto com o resumo da exportação e num ficheiro CSV para cada tipo de registo exportado.

Os ficheiros ZIP das listas que são exportadas como pedidos carregados em fila de espera estão disponíveis através da página Fila dos pedidos de exportação pessoal durante 72 horas após o pedido de exportação ser concluído. Para obter mais informações sobre a página Fila de pedidos de exportação pessoal e como aceder aos ficheiros ZIP, consulte [Ver os pedidos de exportação](#) (na página 739).

Transferir propriedade de registos

Um utilizador é proprietário de um registo quando o respetivo nome consta no campo Proprietário. Normalmente, um utilizador pode ver e editar todos os registos da respetiva propriedade.

Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configurar para um tipo de registo, o utilizador pode tornar-se automaticamente no proprietário de um registo quando criar o registo. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo](#) (na página 38).

O utilizador também se torna no proprietário de um registo quando ocorre um dos procedimentos seguintes:

- O registo é-lhe atribuído.
- Está num grupo que é proprietário do registo. Com a propriedade do grupo, o nome do utilizador poderá não aparecer no campo Proprietário.

Pode transferir a propriedade da maior parte dos registos se:

- For proprietário do registo.
- Um dos subordinados diretos do utilizador é proprietário do registo.
- A função de utilizador e os níveis de acesso permitem-no.

NOTA: No caso apenas dos registos de contas, contactos e oportunidades, também pode transferir a propriedade se o proprietário do registo lhe tiver concedido direitos de acesso total a esse registo.

Para transferir a propriedade de um registo

1 Selecione o registo.

Para obter instruções sobre como selecionar registos, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

2 Na página Detalhes, clique em Editar para abrir a página Editar.

NOTA: Se a funcionalidade de edição incorporada estiver ativada para a empresa, não necessitará de abrir a página Editar. Em vez disso, pode editar o campo Proprietário diretamente na página Detalhes.

3 Clique no ícone de pesquisa junto ao campo Proprietário.

4 Na janela de pesquisa, clique na ligação Apelido de outro funcionário.

5 Guarde o registo.

Partilhar registos (equipas)

Para alguns tipos de registo, é possível partilhar um registo para que uma equipa de utilizadores o possa visualizar. Os tipos de registo que se seguem podem ser partilhados por equipas:

- Conta
- Acreditação
- Aplicação
- Plano de negócio
- Certificação
- Contacto
- Curso
- Objetos personalizados
- Registo de negócio
- Exame
- Agregado familiar
- Pista
- Pedido de FDM
- Objetivo
- Oportunidade
- Parceiro
- Carteira
- Pedido de assistência
- Pedido de preço especial

Com registos de contas, podem também partilhar os registos de contactos e de oportunidades associados a esse registo de conta.

Acerca de equipas e modos de propriedade do registo

Consoante o modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, é possível que um registo não tenha um proprietário. Em vez disso, é possível que o registo tenha um livro personalizado principal ou que não tenha proprietário ou livro personalizado principal. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo](#) (na página 38). Os modos de propriedade do registo aplicam-se apenas aos tipos de registo que suportam livros.

Se o administrador da empresa alterar o modo de propriedade do registo de um tipo de registo, é possível que um registo que tinha anteriormente um proprietário já não tenha o proprietário no registo na primeira vez que este seja atualizado após a alteração do modo de propriedade do registo. Quando isto acontece, todos os membros da equipa, exceto o anterior proprietário do registo, permanecem como membros da equipa. O comportamento é o mesmo para os membros da equipa que são membros de um grupo predefinido; ou seja, todos os membros do grupo, exceto o anterior proprietário do registo, permanecem como membros da equipa.

NOTA: O tipo de registo Conta é uma exceção a esta regra. Se o anterior proprietário de uma conta for um membro de um grupo predefinido, todos os membros do grupo serão removidos da equipa. Quaisquer membros da equipa que não sejam membros do grupo predefinido permanecem como membros da equipa, como acontece com outros tipos de registo.

Para partilhar um registo de contacto, tem de adicionar primeiro a pessoa à Equipa do registo selecionado. Em seguida, especifica o nível de acesso que a pessoa tem ao registo.

Para partilhar um registo

1 Selecione o registo.

Para obter instruções sobre como selecionar registos, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

2 Na página Detalhe do registo, desloque-se para a secção Equipa e clique em Adicionar utilizadores.

3 Na janela Adicionar utilizador da equipa, clique no ícone de pesquisa junto a Utilizador.

4 Na janela de pesquisa, selecione um funcionário.

5 Definir funções e níveis de acesso:

NOTA: Dependendo do tipo de registo e configuração, a candidatura poderá diferir destas opções.

a (Opcional) Para explicar o papel desempenhado pelo registo associado em relação ao registo principal, selecione uma opção da lista pendente Função da equipa.

b Para definir os direitos de acesso para o tipo de registo para os membros da equipa, selecione uma opção na lista pendente Acesso. Por predefinição, as opções que estão disponíveis são as seguintes:

- **Só de leitura.** Os utilizadores podem visualizar registos mas não os podem alterar.
- **Editar.** Os utilizadores podem atualizar os registos.
- **Completo.** Os utilizadores podem atualizar ou eliminar registos.

O administrador da empresa pode disponibilizar outros perfis de acesso para as equipas.

NOTA: As chefias têm acesso de proprietário aos registos dos respetivos subordinados (desde que a opção Visibilidade da chefia esteja ativada para a empresa), independentemente das seleções efetuadas aqui. Para qualquer utilizador, o acesso mais liberal definido em qualquer ponto da aplicação é aquele que determina o nível de acesso para esse utilizador. Para mais informações sobre perfis de acesso, consulte Gestão de perfis de acesso.

- 6 Clique em Guardar.
- 7 (Só equipas de oportunidades) Para atribuir parte ou o total de receitas na oportunidade a um membro da equipa, efetue o seguinte procedimento:
 - a Na página Detalhes da oportunidade, na secção Equipa da oportunidade, clique em Editar utilizadores.
 - b Na página Utilizadores da edição da equipa da oportunidade, no campo % de divisão, introduza a percentagem do valor que será atribuído ao membro da equipa.

O valor no campo % de divisão pode ser qualquer número de 0 (zero) a 100.

NOTA: O campo Dividir receitas é um campo só de leitura que é calculado a partir do campo % de divisão no registo da equipa da oportunidade e o campo Receitas no registo da oportunidade.
 - c Clique em Guardar.

Tópicos relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter as informações relacionadas sobre as equipas da oportunidade:

- [Acerca de equipas da oportunidade](#) (na página 262)

Alterar o livro personalizado principal num registo

Consoante o modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configurar para um tipo de registo, um registo desse tipo poderá ter um livro personalizado principal associado ao registo em vez de ter um proprietário do registo. É possível alterar o livro personalizado principal num registo. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo](#) (na página 38).

Para alterar o livro personalizado principal num registo

- 1 Na página Detalhes do registo, no campo Livro, clique no ícone de pesquisa.
- 2 Na janela de pesquisa, procure o livro personalizado que pretende associar ao registo e, em seguida, clique em Selecionar.

NOTA: Só é possível associar a um registo os livros que podem conter dados.

O livro personalizado que foi anteriormente o livro principal no registo é removido do mesmo. Se pretende que o livro personalizado seja associado ao registo, tem de adicionar o livro ao registo na secção Livro da página Detalhes do registo.

NOTA: Não é possível editar a caixa de verificação Principal num registo de livro personalizado na secção de informações relacionadas com o Livro numa página Detalhes do registo.

Atualizar grupos de registos

Pode atualizar os valores nos campos para uma lista de registos ao mesmo tempo, para os seguintes tipos de registo:

- Conta
- Atividade (tarefas, compromissos)
- Contacto
- Agregado familiar
- Oportunidade
- Parceiro
- Carteira
- Pista
- Pedido de assistência

Por exemplo, poderá pretender alterar o proprietário de um lote de registos para um funcionário diferente. Pode fazê-lo através da atualização dos grupos de registos.

É possível atualizar valores num máximo de 50 registos selecionados de cada vez. Se existirem mais de 50 registos na lista, poderá repetir a tarefa até todos os registos serem atualizados. Ou, poderá refinar posteriormente a lista para que apenas os registos que pretende atualizar apareçam na lista.

NOTA: Se utilizar a funcionalidade Atualização em bloco para alterar o valor no campo Fase de vendas num ou mais registos de oportunidade, o valor no campo de percentagem Probabilidade nos registos não é atualizado para a percentagem de probabilidade predefinida para a nova fase de vendas. Se pretender que a percentagem de probabilidade nas oportunidades seja alterada quando a fase de vendas for atualizada, terá de alterar a fase de vendas em cada registo individualmente ou através da utilização dos serviços Internet. Para obter informações sobre os serviços Internet, consulte Integração de serviços Internet.

Antes de começar. Efetue os seguintes procedimentos:

- Se for necessário, crie uma lista para capturar os registos que pretende atualizar. Para obter mais informações sobre como criar e utilizar listas, consulte [Trabalhar com listas](#) (na página 82).
- Para atualizar grupos de registos, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Atualização em massa.
- Se o administrador tiver selecionado a caixa de verificação Ativar moradas partilhadas no perfil da empresa, os tipos de registo Conta, Contacto e Parceiro são atualizados de forma diferente. Os campos de morada individual são removidos e os novos campos de morada partilhada são apresentados. Para obter mais informações sobre moradas partilhadas, consulte [Moradas](#) e [Partilhar moradas entre registos de contas, contacto, concessionário e parceiro](#) (consultar "Partilhar moradas entre os registos de contas, contacto, concessionário e parceiro" na página 287).

O procedimento seguinte descreve como atualizar os registos selecionados numa lista.

Para atualizar os registos selecionados numa lista

- 1 Abra a lista de registos que pretende atualizar.
- 2 Se for necessário, ordene a lista para que os registos que pretende atualizar apareçam na parte superior da lista.
SUGESTÃO: Para ordenar a lista por coluna, clique no cabeçalho da coluna. Para ordenar a lista pela mesma coluna, mas por ordem inversa, clique no cabeçalho da coluna novamente.
- 3 Na página Lista de registos, clique no Menu e selecione Atualização em massa.
- 4 No Passo 1, desmarque a caixa de verificação para os registos que não pretende atualizar e, em seguida, clique em Seguinte.
- 5 No Passo 2, selecione os campos que pretende atualizar e introduza novos valores para esses campos.
Pode selecionar até cinco campos para atualizar para novos valores. Para remover valores existentes de um campo, deixe a coluna Valor em branco no passo 2.
- 6 Clique em Concluir.

Agregar registos

Para alguns tipos de registo, se tiver um registo duplicado, pode agregar os dois registos num único registo. A funcionalidade de agregação é suportada para os tipos de registo Conta, Contacto, Agregado familiar, Pista, Parceiro, Carteira e Pedido de assistência.

Quando agrega dois registos, especifica os valores de campo dos dois registos que pretende manter no registo que retém e o qual é designado por *registo principal*. O registo que é eliminado é designado por *registo duplicado*.

NOTA: Se a empresa utilizar moradas partilhadas, não pode selecionar os campos individuais nas moradas para faturação, expedição e principais que serão mantidas quando agregar duas contas ou dois contactos. Por predefinição, as moradas para faturação, expedição e principais do registo principal são mantidas. Para obter mais informações sobre estes campos, consulte [Campos de conta: Preparação da importação](#) e [Campos de contacto: Preparação da importação](#). Para obter mais informações sobre moradas partilhadas, consulte [Moradas](#).

As considerações seguintes aplicam-se à agregação de registos:

- Se um campo tiver o mesmo valor no registo principal e no registo duplicado, não é possível alterar o valor no campo durante a operação de agregação.
- Nos campos atualizados pelo sistema, o valor é predefinido para o valor do registo principal durante a operação de agregação e não é possível alterá-lo.
- As equipas da conta e contacto não são agregadas. A equipa do registo principal é retida.
- Quaisquer registos que estejam ligados ao registo duplicado serão ligados ao registo principal.

Na maior parte dos casos, o Oracle CRM On Demand não verifica a existência de registos relacionados duplicados. Para remover registos relacionados duplicados terá de os eliminar. No entanto, no caso das oportunidades que estão ligadas a contas, o Oracle CRM On Demand não liga uma oportunidade de uma conta agregada à conta principal se a oportunidade tiver o mesmo Nome da oportunidade e ID do contacto principal de uma oportunidade que já esteja ligada à conta principal.

- Quando agrega contas, o proprietário do registo de conta duplicado é adicionado à equipa da conta, recebendo acesso total ao registo principal.

Antes de começar:

- Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Agregar registos.
- O nível de acesso ao registo principal e ao registo duplicado deve permitir eliminar o registo. Se o nível de acesso ao registo principal não permitir eliminar o registo, o botão Agregar não estará disponível no registo.
- Tome nota dos nomes de registo para poder seleccioná-los durante a agregação.

Para agregar dois registos

- 1 Seleccione o registo que pretende reter como registo principal.
Para obter instruções sobre como seleccionar registos, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).
- 2 Na página de detalhes do registo, clique no botão Agregar.
- 3 No passo 1, clique no ícone de pesquisa e selecione o registo duplicado.
- 4 No passo 2, reveja os valores para cada registo e selecione os valores para guardar com o registo.
A coluna Valor a guardar apresenta os valores do registo principal por predefinição.
- 5 Clique em Concluir.

Adicionar notas

Para tipos de registo que suportem a funcionalidade de notas, pode adicionar uma nota de duas formas:

- Ao clicar no ícone de nota no canto superior direito da página Detalhes do registo. Isto está disponível se o Centro de mensagens estiver ativado para a empresa. Com este método pode adicionar notas a uma lista de notas para o registo e subscrever notas que são adicionadas ao registo.
- Ao clicar em Nova na secção Notas.

Normalmente, se o administrador da empresa tiver disponibilizado o ícone de nota, a secção Notas não estará disponível. No entanto, se existir a secção Notas, as notas que o utilizador adicionar à lista de notas também serão adicionadas à secção Notas.

Para obter mais informações sobre o Centro de mensagens, consulte [Trabalhar com o Centro de mensagens](#) (na página 35). Para mais informações sobre como utilizar a lista de notas, consulte [Trabalhar com a Lista de notas](#) (na página 108).

O método utilizado para criar uma nota não tem qualquer efeito nas permissões de acesso à nota.

Para adicionar uma nota utilizando o ícone de nota

- 1 Seleccione o registo.

Para obter instruções sobre como seleccionar registos, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes, clique no ícone de nota.

- 3 Clique em Nova nota.

- 4 Na linha superior da nota, preencha o Assunto.

- 5 Para impedir que outros utilizadores vejam a nota, selecione a caixa de verificação Privado.

Para obter informações sobre como a caixa de verificação Privado controla o acesso à nota, consulte [Página Editar nota](#) (na página 106).

- 6 Clique em Guardar.

Para adicionar uma nota na secção Notas

- 1 Seleccione o registo.

Para obter instruções sobre como seleccionar registos, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página de detalhes, desloque-se para a secção de notas e clique em Nova, na barra de título Notas.

- 3 Na página Editar nota, preencha o Assunto.

- 4 Para impedir que terceiros visualizem a nota, selecione Privado.

Para obter informações sobre como a caixa de verificação Privado controla o acesso à nota, consulte [Página Editar nota](#) (na página 106).

- 5 Guarde o registo.

Página Editar nota

A página Editar nota permite adicionar uma nota a um registo ou atualizar informações numa nota existente. Mostra o conjunto completo de campos para um registo de nota. A tabela seguinte descreve os campos na página Editar nota.

Campo	Descrição
Assunto	Um campo de texto obrigatório em que introduziu uma breve descrição do conteúdo ou objetivo da nota.
Privado	Se for o criador da nota, a caixa de verificação Privado funciona da seguinte

Campo	Descrição
	<p>forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Se seleccionar a caixa de verificação Privado, só poderá ver a nota. ■ Se não seleccionar a caixa de verificação Privado ou se anular a seleção da caixa de verificação após ter sido anteriormente seleccionada, qualquer pessoa com acesso ao registo poderá visualizar a nota no registo. <p>Se seleccionar a caixa de verificação Privado numa nota que não criou, apenas o criador da nota poderá visualizar a nota depois de guardar as alterações. O utilizador, assim como outros utilizadores, não poderão visualizar a nota. No entanto, o nome do utilizador aparece no campo Proprietário da nota.</p>
Descrição	<p>O conteúdo da nota. O número máximo de caracteres permitido é 16.350.</p> <p>NOTA: São aplicadas diversas restrições quando importa notas para o Oracle CRM On Demand (consulte Campos de notas: Preparação da importação).</p>

Página Nota (lista)

A página de nota mostra todas as notas ligadas a um registo. A tabela que se segue descreve o que pode executar a partir da página de nota:

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Criar uma nota	Na barra de título Notas, clique no botão Nova nota. Na página Editar nota, preencha as informações necessárias e guarde o registo.
Eliminar uma nota	Clique na ligação Eliminar na linha do registo que pretende eliminar. Pode restaurar itens eliminados até 30 dias após a respetiva eliminação.
Localizar uma nota	Clique no cabeçalho de coluna Assunto para ordenar os dados. Em seguida, clique numa letra da barra do alfabeto. Para notas que comecem por números, clique em 0-9.
Percorrer a lista	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.
Mostrar mais/menos registos	Na lista pendente Número de registos mostrados, na parte inferior da página, selecione um número de registos que pretenda ver ao mesmo tempo.
Atualizar uma nota	Clique na ligação Editar na linha do registo que pretende atualizar. Na página Editar nota, atualize as informações e guarde o registo. Se a edição incorporada estiver ativada para a empresa, também pode editar os campos apresentados na página Nota incorporada.
Marcar uma nota como	Clique na ligação Editar na linha do registo que pretende atualizar. Na página

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
privada	<p>Editar nota, selecione a caixa de verificação Privado. Se a edição incorporada estiver ativada para a empresa, também pode selecionar a caixa de verificação Privado incorporada na página Nota.</p> <p>NOTA: Se marcar uma nota que foi criada por outro utilizador como privada, apenas o criador da nota poderá visualizar a nota depois de guardar as alterações. No entanto, o nome do utilizador irá aparecer no campo Proprietário da nota.</p>
Visualizar detalhes da nota	Clique na ligação Editar na linha do registo que pretende ver. Na página Editar nota, reveja os detalhes da nota.

Trabalhar com a lista de notas

Se esta funcionalidade estiver activada para a empresa, as páginas Detalhes do registo contêm um ícone de nota no canto superior direito da página. O número junto do ícone de nota indica o número de notas anexadas ao registo.

Quando clica no ícone de nota, é apresentada uma lista de notas. Para cada nota é apresentado o nome do utilizador que a criou, juntamente com o assunto da nota ou primeira parte do texto da nota, se não existir assunto. É apresentada a data da nota ou, se esta for do dia de hoje, é apresentada a hora.

A partir da lista de notas, pode efectuar o seguinte:

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Ver uma nota	Deslocar para baixo até à nota necessária.
Criar uma nova nota	Clique em Nova nota. Escreva um assunto na primeira linha, escreva a nota e clique em Guardar. A nota é enviada para o Centro de mensagens de todos os utilizadores que subscreveram o registo. A partir do Centro de mensagens, os utilizadores podem clicar numa ligação na nota para navegar para o registo.
Subscrever as notas no registo	Clique em Subscrever. Para mais informações, consulte Subscrever notas (consultar " Subscrever as notas " na página 109).
Eliminar uma nota	Desloque-se para baixo até à nota necessária e clique em Eliminar. Esta acção elimina a nota do Centro de mensagens e as páginas Detalhes do registo.
Ver detalhes do utilizador que enviou a nota	Desloque-se para a nota pretendida e clique no nome do utilizador. É apresentada a página Detalhes do registo para o utilizador.

Subscrever as notas

É possível subscrever as notas que são adicionadas a um registo de modo a que quando alguém adicionar uma nota ao registo a mesma seja enviada para o Centro de mensagens do utilizador. Pode subscrever as notas ou qualquer registo a que tenha acesso.

A partir do Centro de mensagens pode clicar numa ligação de uma nota num registo para navegar para o mesmo.

Para mais informações sobre o Centro de mensagens, consulte [Trabalhar com o Centro de mensagens](#) (na página 35).

Para subscrever as notas num registo

- 1 Seleccione o registo.

Para mais informações sobre como seleccionar registos, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes, clique no ícone de nota.

- 3 Clique no botão Subscrever.

A etiqueta do botão é alterada para Anular subscrição. Pode cancelar a subscrição clicando novamente no botão Anular subscrição.

Enviar notas para outros utilizadores

Pode enviar uma nota a outros utilizadores clicando num ícone de nota que é apresentado junto de um nome de utilizador na aplicação. A nota é enviada para o Centro de mensagens do utilizador.

Pode utilizar esta funcionalidade com os campos associados a um nome de utilizador, tais como Nome, Proprietário, Criado por e Modificado por. Estes campos aparecem nas páginas Detalhes, listas e outros locais na aplicação.

A partir do Centro de mensagens pode responder a notas de outros utilizadores.

Pode adicionar registos de utilizadores à secção Registos de favoritos na barra de acção. Isto permite o acesso rápido aos utilizadores que recebem frequentemente as suas mensagens.

Para mais informações sobre como utilizar o Centro de mensagens, consulte [Trabalhar com o Centro de mensagens](#) (na página 35).

Para enviar uma nota a outro utilizador

- 1 Desloque o ponteiro sobre o campo associado ao nome de utilizador de modo a que seja apresentado o ícone de nota.
- 2 Clique no ícone de nota
- 3 Escreva a nota e clique em Guardar.

Trabalhar com anexos

Dependendo da forma como o administrador da empresa tiver configurado a função de utilizador e os perfis de acessos, poderá anexar ficheiros (e, em alguns casos, URLs) a vários tipos de registo. Pode encontrar instruções sobre como anexar ficheiros nos tópicos seguintes:

- Para obter instruções sobre como anexar ficheiros e URLs através do item relacionado Anexos pré-configurados, consulte [Anexar ficheiros e URLs a registos](#) (na página 113).
- Para obter instruções sobre como anexar ficheiros a registos que suportam campos de anexo, consulte [Anexar ficheiros a registos através de campos de anexo](#) (na página 116).

Para obter uma lista dos tipos de registo que suportam o item relacionado Anexo pré-configurado e uma lista dos tipos de registo que suportam campos de anexo, consulte [Acerca de anexos](#) (na página 110).

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter mais informações sobre anexos:

- [Acerca de anexos](#) (na página 110)
- [Itens relacionados com anexo](#) (na página 115)
- [Página Lista de anexos](#) (na página 116)

Acerca de anexos

Dependendo do tipo de registo e do modo como o administrador da empresa configurou o Oracle CRM On Demand, os ficheiros podem ser anexados a alguns registos das seguintes formas:

- Através de item relacionado Anexos em registos principais
- Através de campos do anexo

Acerca do item relacionado Anexos

Em determinados tipos de registos, o administrador da empresa pode adicionar o item relacionado Anexos pré-configurado à disposição da página do registo. Em seguida, o utilizador pode ligar vários anexos a um registo principal. Um anexo ligado a um registo principal deste modo pode conter um ficheiro ou um URL.

Os tipos de registo seguintes suportam o item relacionado Anexos pré-configurados:

- Conta
- Actividade
- Campanha
- Contacto
- Objectos personalizados 01, 02 e 03
- Concessionário
- Fundos

- Pedido de fundos
- Agregado familiar
- Pista
- Oportunidade
- Parceiro
- Afiliação no programa
- Pedido de assistência
- Solução

Os anexos também podem ser ligados para alertar registos e registos de fases de vendas.

NOTA: Quando elimina um registo principal com anexos ligados a este mesmo registo deste modo, os anexos são também eliminados da base de dados do Oracle CRM On Demand.

Para obter informações sobre como anexar ficheiros e URLs aos registos através do item relacionado Anexos pré-configurado, consulte os seguintes tópicos:

- [Anexar ficheiros e URLs a registos](#) (na página 113)
- [Itens relacionados com anexo](#) (na página 115)
- [Página Lista de anexos](#) (na página 116)

Acerca de campos do anexo

Nos seguintes tipos de registo, pode anexar um único ficheiro a um registo através dos campos do anexo. Dependendo da forma como o administrador da empresa tiver configurado as disposições da página, os campos do anexo podem estar disponíveis nos seguintes tipos de registo:

- Objetos personalizados 01, 02, 03, 04 e superiores

NOTA: O administrador da empresa pode também configurar os tipos de registo Objeto personalizado como itens relacionados noutros tipos de registo. Se os campos do anexo estiverem disponíveis no tipo de registo Objeto personalizado relacionado, pode anexar um ficheiro a cada registo relacionado. Tais configurações permitem ligar vários ficheiros a um registo principal. Para obter mais informações, consulte [Acerca de configurações de anexos](#).

No entanto, quando elimina um registo principal, os registos Objeto personalizado ligados e os ficheiros anexados não são eliminados da base de dados do Oracle CRM On Demand.

- Relatório de auditoria do inventário
- Transação de amostras
- Assinatura

Os seguintes tipos de registo também suportam campos de anexo. No entanto, estes tipos de registo só podem ser utilizados como itens relacionados, da seguinte forma:

- Anexo da acreditação

O tipo de registo Anexo da acreditação pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Acreditação.

■ Anexo da aplicação

O tipo de registo Anexo da aplicação pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Aplicação.

■ Anexo do plano de negócio

O tipo de registo Anexo do plano de negócio pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Plano de negócio.

■ Anexo da certificação

O tipo de registo Anexo da certificação pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Certificação.

■ Anexo do curso

O tipo de registo Anexo do curso pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Curso.

■ Anexo do exame

O tipo de registo Anexo do exame pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Exame.

■ Anexo do pedido de FDM

O tipo de registo Anexo do pedido de FDM (Fundos de Desenvolvimento de Mercado) pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Pedido de FDM.

■ Anexo do objetivo

O tipo de registo Anexo do objetivo pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Objetivo.

■ Anexo do programa de parceiros

O tipo de registo Anexo do programa de parceiros pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Programa de parceiros.

■ Anexo da apólice

O tipo de registo Anexo da apólice pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Apólice.

■ Anexo do pedido de preço especial

O tipo de registo Anexo do pedido de preço especial pode ser disponibilizado como um item relacionado apenas no tipo de registo Pedido de preço especial.

NOTA: Nestas configurações, quando elimina um registo principal, os registos ligados e os ficheiros anexados não são eliminados da base de dados do Oracle CRM On Demand. Por exemplo, quando elimina um registo Pedido de FDM, quaisquer registos Anexo do pedido de FDM ligados e os ficheiros anexados a esses registos não são eliminados da base de dados.

Alguns destes tipos de registo são específicos da indústria ou específicos do Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition e poderão não estar disponíveis na edição do Oracle CRM On Demand que possui.

Para obter informações sobre como anexar ficheiros a registos através de campos de anexo, consulte [Anexar ficheiros a registos através de campos de anexo](#) (na página 116).

Anexar ficheiros e URLs a registos

NOTA: Este tópico só se aplica a anexos ligados a registos através do item relacionado Anexos pré-configurados. Para obter uma lista dos tipos de registo que suportam o item relacionado Anexos pré-configurados, consulte [Acerca de anexos](#) (na página 110).

Nos tipos de registos que suportam o item relacionado Anexos pré-configurados, pode anexar ficheiros e URLs a um registo principal. Depois de um ficheiro ou URL ser anexado a um registo, é possível:

- Ver o anexo
- Seleccionar um anexo diferente
- Para um anexo de ficheiro, actualize o conteúdo do ficheiro e substitua o anexo anterior pelo que foi revisto

Quando anexar ficheiros aos registos, aplicam-se as seguintes considerações:

- É possível enviar ficheiros comprimidos, incluindo ficheiros .zip.
- Por questões de protecção e segurança dos dados, o Oracle CRM On Demand não permite que ficheiros executáveis com extensões de ficheiro .exe ou .bat sejam anexados.

NOTA: Quando um utilizador clica num ficheiro executável com uma extensão .exe ou .bat, o utilizador tem a opção de executar o ficheiro ou de o guardar. Para impedir que os utilizadores executem inadvertidamente um ficheiro executável directamente no Oracle CRM On Demand deste modo, o Oracle CRM On Demand não permite que ficheiros com este tipo de extensão de ficheiro sejam anexados aos registos. No entanto, é possível resolver esta questão fornecendo ao ficheiro uma extensão de ficheiro diferente antes de o enviar. Se conceder ao ficheiro uma extensão de ficheiro .txt, o utilizador que clicar no ficheiro não terá a opção de executar o ficheiro. O utilizador terá de guardar o ficheiro numa máquina local, alterar a extensão do ficheiro para a extensão apropriada para o ficheiro executável e, em seguida, executar o ficheiro executável.

- Cada ficheiro que tentar enviar será analisado pelo anti-vírus. Se um vírus for detectado no ficheiro, o ficheiro não é enviado e será apresentada uma mensagem.
- Os ficheiros enviados devem ter menos de 20 MB. Se tiver um ficheiro grande, considere as seguintes opções:
 - Comprima o ficheiro para torná-lo mais pequeno.
 - Divida o ficheiro em ficheiros mais pequenos (e comprima-os se necessário).
 - Coloque o ficheiro num servidor público e indique o respectivo caminho e nome do ficheiro, em vez de anexar o ficheiro ao registo.

Para anexar um ficheiro ou URL a um registo

- 1 Seleccione o registo ao qual pretende anexar o ficheiro ou URL.
Para obter instruções sobre como seleccionar registos, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).
- 2 Na página de detalhes, desloque-se para a secção Anexos e clique em Adicionar anexos ou Adicionar URL na barra de título.

NOTA: Se pretender enviar os utilizadores para um servidor público para acederem ao ficheiro, clique em Adicionar URL em vez de Adicionar anexo e siga o procedimento para adicionar um anexo de URL e não um anexo de ficheiro.

3 Na página Editar anexo, execute o seguinte procedimento:

- Para um anexo de ficheiro, clique no botão Procurar junto do campo Ficheiro e seleccione o ficheiro. Preencha o campo Nome do anexo com um nome de apresentação que identifique o anexo de ficheiro.
- Para um anexo de URL, preencha o campo URL com o endereço de URL (por exemplo: www.crmondemand.com) e o campo Nome do anexo com um nome de apresentação que identifique o URL. O comprimento máximo permitido para o endereço de URL é 200 caracteres.

NOTA: Se tiver colocado um anexo de ficheiro num servidor público, preencha o campo URL com o caminho e nome do ficheiro (por exemplo: \\scdept\anexos\produtos.xls).

4 Na página Editar anexo, clique em Guardar.

Para ver um anexo

1 Seleccione o registo ao qual o ficheiro ou URL está anexado.

Para obter instruções sobre como seleccionar registos, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

2 Na página de detalhes, desloque-se para a secção Anexos e clique em Ver na linha apropriada.

Para seleccionar um anexo diferente

1 Seleccione o registo ao qual o ficheiro ou URL está anexado.

Para obter instruções sobre como seleccionar registos, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

2 Na página de detalhes, desloque-se para a secção Anexos e clique na ligação Nome do anexo para o anexo que pretende substituir.

3 Na página Editar anexo, execute o seguinte procedimento:

- Para um anexo de ficheiro, clique no botão Procurar e seleccione o novo ficheiro. Actualize o campo Nome do anexo, se necessário.
- Para um anexo de URL, preencha o campo URL com o novo endereço de URL e actualize o campo Nome do anexo, se necessário.

4 Na página Editar anexo, clique em Guardar.

SUGESTÃO: Para verificar se introduziu as informações do anexo correctas, clique na ligação Anterior até regressar à página Detalhes do registo original. Na secção Anexos, reveja o novo registo de anexo.

Para actualizar um anexo de ficheiro

1 Abra o anexo a partir da respectiva localização original e não a partir do Oracle CRM On Demand.

- 2 Edite o ficheiro e guarde-o localmente, por exemplo, no disco rígido.
- 3 Inicie sessão no Oracle CRM On Demand.
- 4 Selecciona o registo ao qual pretende anexar o ficheiro actualizado.
Para obter instruções sobre como seleccionar registos, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).
- 5 Na página de detalhes, desloque-se para a secção Anexos e clique em Substituir na linha do anexo de ficheiro.
- 6 Na janela Substituir anexo, selecione o ficheiro actualizado e clique em Guardar.

Itens relacionados com anexo

NOTA: Este tópico só se aplica a anexos ligados a registos através do item relacionado Anexos pré-configurados. Para obter uma lista dos tipos de registo que suportam o item relacionado Anexos pré-configurados, consulte [Acerca de anexos](#) (na página 110).

A tabela seguinte descreve informações sobre campos para um ficheiro ou URL que anexa como um item relacionado a um registo. Alguns campos aparecem nas páginas Detalhes para o tipo de registo ao qual anexa o ficheiro; outros campos aparecem na página Edição do anexo.

Reveja as informações da tabela seguinte para certificar-se de que o ficheiro cumpre os requisitos de tamanho e tipo de ficheiro.

Campo	Descrição
Ficheiro	Para um anexo de ficheiro, este campo mostra o caminho e o nome do ficheiro anexado.
Nome do anexo	O nome que pretende utilizar para identificar o ficheiro ou URL.
Tamanho (em bytes)	Para um anexo de ficheiro, o tamanho do ficheiro. O tamanho do ficheiro tem de ser inferior a 9 megabytes (MB). Se o anexo é um URL, o campo Tamanho mostra um valor de 2 kilobytes (KB) por predefinição.
Tipo	Para um anexo de ficheiro, este campo mostra o tipo de ficheiro, tal como .doc para um documento do Microsoft Word. Por questões de protecção e segurança dos dados, a aplicação não permite que a extensão de ficheiro .exe sejam anexada. Para um anexo de URL, apresenta URL.
URL	Para um anexo de URL, este campo contém o endereço de URL completo. O comprimento máximo permitido do endereço de URL é de 200 caracteres.
Criado por	A designação alternativa da primeira pessoa a anexar o ficheiro ao registo. O valor neste campo é gerado pelo sistema.
Modificado por	O nome da pessoa que actualiza o registo seguido da data e hora a que é actualizado. O valor neste campo é gerado pelo sistema.

Página Lista de anexos

NOTA: Este tópico só se aplica a anexos ligados a registos através do item relacionado Anexos pré-configurados. Para obter uma lista dos tipos de registo que suportam o item relacionado Anexos pré-configurados, consulte [Acerca de anexos](#) (na página 110).

A página Lista de anexos mostra todos os ficheiros e URLs ligados a um registo. O acesso à página Lista de anexos é efectuado clicando na ligação Mostrar lista completa na secção Anexos do registo principal.

A tabela que se segue descreve as tarefas que pode efectuar a partir da página Lista de anexos.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Anexar um ficheiro ao registo	Na barra de título Anexos, clique no botão Adicionar anexo. Na página Editar anexo, preencha as informações necessárias e guarde o registo.
Anexar um URL ao registo	Na barra de título Anexos, clique no botão Adicionar URL. Na página Editar anexo, preencha as informações necessárias e guarde o registo.
Eliminar um anexo	Clique na ligação Eliminar na linha do registo que pretende eliminar. Pode restaurar itens eliminados até 30 dias após a respectiva eliminação.
Localizar um anexo	Clique no cabeçalho de coluna Nome do anexo para ordenar os dados. Em seguida, clique numa letra da barra do alfabeto. Para obter nomes de anexos que comecem por números, clique em 0-9.
Percorrer a lista	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a primeira página ou a última página na lista.
Seleccionar um anexo diferente para substituir o actual	Clique na ligação Substituir na linha do registo que pretende alterar. Na página Editar anexo, seleccione outro ficheiro e guarde o registo.
Mostrar mais/menos registos	Na lista pendente Número de registos mostrados, na parte inferior da página, seleccione um número de registos que pretenda ver ao mesmo tempo.
Ordenar a lista de anexos	Clique no cabeçalho da coluna sublinhado que pretende ordenar. Se o cabeçalho da coluna não estiver sublinhado, não é possível ordenar esse campo.
Ver o anexo	Clique na ligação Visualizar na linha do registo que pretende visualizar. Deste modo, o ficheiro é aberto ou direcciona para o URL.

Anexar ficheiros a registos através de campos de anexo

Os campos de anexo são suportados nos tipos de registo Objecto personalizado e em determinados tipos de registo que são específicos da indústria ou específicos do Oracle CRM On Demand Partner Relationship

Management Edition. Os campos de anexo permitem anexar um único ficheiro a um registo. Para obter uma lista dos tipos de registo em que os campos de anexo são suportados, consulte [Acerca de anexos](#) (na página 110).

O administrador da empresa determina se os campos de anexo estão disponíveis nas disposições da página para a função de utilizador.

Quando anexar ficheiros aos registos, aplicam-se as seguintes considerações:

- É possível enviar ficheiros comprimidos, incluindo ficheiros .zip.
- Por questões de protecção e segurança dos dados, o Oracle CRM On Demand não permite que ficheiros executáveis com extensões de ficheiro .exe ou .bat sejam anexados.

NOTA: Quando um utilizador clica num ficheiro executável com uma extensão .exe ou .bat, o utilizador tem a opção de executar o ficheiro ou de o guardar. Para impedir que os utilizadores executem inadvertidamente um ficheiro executável directamente no Oracle CRM On Demand deste modo, o Oracle CRM On Demand não permite que ficheiros com este tipo de extensão de ficheiro sejam anexados aos registos. No entanto, é possível resolver esta questão fornecendo ao ficheiro uma extensão de ficheiro diferente antes de o enviar. Se conceder ao ficheiro uma extensão de ficheiro .txt, o utilizador que clicar no ficheiro não terá a opção de executar o ficheiro. O utilizador terá de guardar o ficheiro numa máquina local, alterar a extensão do ficheiro para a extensão apropriada para o ficheiro executável e, em seguida, executar o ficheiro executável.

- Cada ficheiro que tentar enviar será analisado pelo anti-vírus. Se um vírus for detectado no ficheiro, o ficheiro não é enviado e será apresentada uma mensagem.
- Os ficheiros enviados devem ter menos de 20 MB. Se tiver um ficheiro grande, considere as seguintes opções:
 - Comprima o ficheiro para torná-lo mais pequeno.
 - Divida o ficheiro em ficheiros mais pequenos (e comprima-os se necessário).
 - Coloque o ficheiro num servidor público e indique o respectivo caminho e nome do ficheiro, em vez de anexar o ficheiro ao registo.

O procedimento seguinte descreve como anexar um ficheiro a um registo através dos campos de anexo.

Para anexar um ficheiro a um registo através dos campos de anexo

- 1 Na página Editar do registo ao qual pretende anexar o ficheiro, no campo Anexo, clique no ícone de clipe:



- 2 Navegue para o ficheiro que pretende anexar e seleccione-o.
- 3 Guarde as alterações.

NOTA: Em função do modo como o administrador da empresa configurar a disposição da página, será possível ver o campo Anexo: Nome do ficheiro e o campo Anexo: Tamanho (em bytes) na página. Se estes campos existirem, serão preenchidos automaticamente com o nome do ficheiro e tamanho do ficheiro quando guardar o registo. Não é possível editar estes campos.

É possível remover um ficheiro anexado de um registo. No entanto, quando remove o ficheiro, este é eliminado da base de dados do Oracle CRM On Demand e não será possível restaurá-lo no âmbito do Oracle CRM On Demand.

SUGESTÃO: Antes de remover o ficheiro do registo, transfira o ficheiro para a sua máquina local ou outro servidor e guarde-o.

O seguinte procedimento descreve a forma como remover um ficheiro de um registo.

Para remover um ficheiro de um registo

- 1 Na página Editar registo, clique no ícone X junto do campo Anexo.
- 2 Confirme que pretende remover o ficheiro do registo.

Utilizar scripts de avaliação

Se o administrador da empresa configurar scripts de avaliação, pode aceder aos scripts para recolher informações sobre o cliente ou oportunidade de vendas. Em seguida, as informações podem ser correspondidas para o registo principal e utilizadas posteriormente em relatórios e análises.

A aplicação permite aceder a scripts a partir dos seguintes tipos de registo:

- Conta (inquéritos de contas)
- Atividade (Avaliações de atividades numa Chamada, Tarefa ou Compromisso de vendas)
- Plano de negócio (avaliações de planos de negócio)
- Contacto (inquéritos de satisfação do cliente)
- Pista (scripts de qualificação de pistas)
- Objetivo (avaliações de objetivos)
- Oportunidade (Avaliações de oportunidades)
- Pedido de assistência (scripts da chamada e inquéritos de satisfação do cliente)

O administrador da empresa pode configurar filtros para ajudar o utilizador a identificar a avaliação adequada para uma tarefa. É possível configurar, por exemplo, um script de avaliação da qualificação da pista com os seguintes filtros:

- Nível da conta = Ouro
- Segmento = Grande
- Região = Oeste

Em seguida, quando iniciar um script de avaliação a partir de um registo de pista com os valores correspondentes de campos de filtro, será listado o script de qualificação da pista correto. Após a conclusão de uma avaliação, os dados alterados subsequentemente pelo administrador da empresa no script modelo não são refletidos no registo de avaliação concluído. A secção de respostas é a única exceção a esta regra. O administrador da empresa pode alterar os dados na secção de respostas em qualquer altura e as alterações são refletidas na página de detalhe da avaliação quando utilizar as perguntas do modelo.

Antes de começar. Para utilizar scripts de avaliação, a função de utilizador tem de ser configurada para permitir acesso aos registos de avaliação. Para mais informações acerca das definições necessárias, consulte Acerca de scripts de avaliação.

Para utilizar um script de avaliação

1 Selecione o registo.

Para obter instruções sobre como selecionar registos, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

2 Na página de detalhes do registo, desloque-se para o script e clique em Adicionar.

3 Se necessário, selecione o script a partir da janela de pesquisa.

Se apenas um script cumprir os critérios definidos pelo administrador da empresa, esse script será aberto automaticamente. Caso contrário, terá de selecionar o script apropriado na janela de pesquisa.

SUGESTÃO: Para procurar o script apropriado, selecione uma opção a partir da lista pendente e clique em Ir.

4 Na página do script, coloque as perguntas ao cliente e preencha as informações.

5 Clique em Guardar.

Dependendo da forma como o administrador da empresa tiver configurado este script, poderão ocorrer os seguintes eventos:

- Uma pontuação é calculada e comparada com um limiar.
- Consoante uma pontuação esteja acima ou abaixo do limiar, assim será calculado o resultado.
- A pontuação, as respostas às perguntas e o resultado obtêm correspondência de volta para o registo principal.
- A última data de avaliação também é preenchida.

Eliminar e restaurar registos

Pode eliminar um registo se o nível de acesso a esse registo o permitir. Pode eliminar uma lista de registos se a sua função inclui o privilégio Eliminação em diferido.

Quando elimina um registo, este é armazenado durante 30 dias na área Itens eliminados. Durante esse período, poderá restaurar os registos. No entanto, decorridos 30 dias, os itens eliminados serão permanentemente eliminados não podendo ser recuperados.

NOTA: Os registos de alertas e os respetivos anexos são a exceção ao comportamento de eliminação normal. Em vez de serem armazenados durante 30 dias, são imediatamente eliminados do sistema não podendo ser restaurados.

A eliminação automática de um registo faz com que alguns registos associados ao registo que está a eliminar também sejam eliminados. Por exemplo, se eliminar uma conta, quaisquer notas associadas serão também eliminadas.

Quando clica na ligação global Itens eliminados, a página Todos os itens eliminados aparece com todos os itens que tiver eliminado. Se a sua função de utilizador incluir o privilégio Recuperar todos os registos, verá todos os itens eliminados para a sua empresa.

O registo principal aparece na lista de itens eliminados mas não os registos associados. A única vez em que um registo associado aparece como um registo individual é quando elimina o registo associado *antes* de eliminar o registo principal.

Por exemplo, se eliminar uma conta com três atividades associadas à mesma, apenas o registo da conta aparecerá na lista de itens eliminados. No entanto, se eliminar uma das atividades associadas antes de eliminar a própria conta, essa atividade aparecerá na lista como um registo individual.

Quando restaura um registo, todos os registos ligados a esse registo, na altura em que foi eliminado também são restaurados com as respetivas relações intactas. Restaure sempre o registo principal primeiro, porque, se tentar restaurar primeiro um registo dependente, o sistema apresentará uma mensagem de erro.

Pode utilizar a lista na página Todos os itens eliminados para encontrar registos eliminados. Quando seleciona um tipo de registo a partir da lista, os registos que são apresentados incluem todas as notas e anexos eliminados dos registos desse tipo, bem como os registos eliminados desse tipo. No entanto, a regra para os registos ligados aplica-se. As notas e os anexos que foram eliminados com o registo principal não são apresentados na lista. Por exemplo, se selecionar Todas as contas na lista, todas as notas e anexos das contas, que foram eliminados separadamente do respetivo registo principal, são apresentados, bem como todos os registos de contas eliminados.

NOTA: As empresas estão limitadas relativamente à quantidade de dados que podem armazenar. Os registos armazenados em Itens eliminados não contam para o limite de armazenamento total em disco de uma empresa.

Para eliminar um registo a partir de uma página Detalhes do registo

- Na página Detalhes do registo, clique em Eliminar.

NOTA: Se aceder à página Detalhes do registo definindo o nível de detalhe a partir de uma página Lista ou de uma lista de registos relacionados num registo principal, depois de eliminar o registo, o Oracle CRM On Demand volta à página em que definiu o nível de detalhe.

Para eliminar um registo numa lista de registos

- Na linha do registo que pretende eliminar, escolha Eliminar do menu ao nível do registo.

Para eliminar uma lista de registos

Antes de começar. Para efetuar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Eliminação em diferido.

- 1 A partir da Página principal do registo, clique na lista de registos que pretende eliminar.

SUGESTÃO: Exporte a lista antes de a eliminar. A exportação da lista permite importar os dados para o Oracle CRM On Demand caso elimine alguns registos por engano.

Pode eliminar listas de contas, contactos, oportunidades, pistas, pedidos de assistência ou atividades.

- 2 Na página de lista do registo, clique no botão Menu e selecione Eliminação em diferido.
- 3 Clique em OK para confirmar que pretende continuar.
- 4 Na página Fila de eliminação em diferido, clique em Avançar na secção Pedidos ativos.
NOTA: Se não clicar em Continuar, a eliminação não ocorrerá. Pode regressar à Fila de eliminação em diferido clicando na ligação global Admin. e, em seguida, na ligação Fila de eliminação em diferido na Página principal de administração.
- 5 Para rever o ficheiro de registo da eliminação, clique em Registo na secção Pedidos processados.

Para restaurar um registo

- 1 Clique na ligação global Itens eliminados.
- 2 Clique em Restaurar na linha do registo.
NOTA: Se a função de utilizador incluir o privilégio Recuperar todos os registos, pode restaurar registos eliminados por qualquer pessoa da empresa.

A tabela seguinte fornece mais informações sobre como eliminar registos.

NOTA: Os registos de anexo referidos nesta tabela são os registos de anexo associados a registos principais através do item relacionado Anexos pré-configurados. Os ficheiros também podem ser anexados a tipos de registo Objeto personalizado e a determinados tipos de registo que são específicos da indústria ou específicos do Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, através de campos de anexo. Se tal tipo de registo for configurado como um registo relacionado com outro tipo de registo, os registos associados e os ficheiros anexados não são eliminados da base de dados do Oracle CRM On Demand quando o registo principal é eliminado. Para mais informações acerca do item relacionado Anexos e campos de anexo, consulte [Acerca de anexos](#) (na página 110).

Se eliminar	Deverá ter em conta o seguinte
Conta	<p>Não pode eliminar uma conta ligada a uma Oportunidade com uma Fase de vendas Fechada-Ganha.</p> <p>Quando elimina uma conta, os seguintes registos ligados também são eliminados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Pistas ■ Oportunidades ■ Atividades (juntamente com todos os anexos associados a esta atividade) ■ Notas ■ Anexos <p>Os seguintes registos ligados não são eliminados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Contactos

Se eliminar	Deverá ter em conta o seguinte
Atividade	<p>Quando elimina uma atividade, os seguintes registos associados também são eliminados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Anexos <p>Se pretende eliminar uma Atividade de comunicação, os privilégios Gerir a empresa e Eliminação em diferido têm de estar ativados para a função.</p> <p>NOTA: Os utilizadores que têm o privilégio Eliminar qualquer atividade na respetiva função podem eliminar atividades que não lhes pertencem ou atividades marcadas como privadas. Normalmente, o privilégio Eliminar qualquer atividade é atribuído apenas aos administradores da empresa.</p>
Morada	<p>Se restaurar uma morada eliminada, tem de atualizar as definições de Faturação e Expedição, porque quando o Oracle CRM On Demand restaura o registo de morada, não restaura as definições de morada para os valores originais. Deve reajustar estes valores para evitar a criação de dados errados.</p> <p>Para obter mais informações sobre como eliminar moradas partilhadas, consulte Eliminar moradas partilhadas (na página 293).</p>
Alerta	<p>Os registos de alertas e os respetivos anexos são a exceção ao comportamento de eliminação normal. Em vez de serem armazenados durante 30 dias, são imediatamente eliminados do sistema não podendo ser restaurados.</p>
Campanha	<p>Quando elimina uma campanha, os seguintes registos ligados também são eliminados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Atividades (juntamente com todos os anexos ligados a esta atividade) ■ Notas <p>Os seguintes registos ligados <i>não</i> são eliminados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Pistas ■ Oportunidades
Contacto	<p>Quando elimina um contacto, os seguintes registos ligados também são eliminados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Pistas ■ Notas ■ Anexos <p>Os seguintes registos ligados <i>não</i> são eliminados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Contas ■ Atividades ■ Oportunidades

Se eliminar	Deverá ter em conta o seguinte
Concessionário	<p>Quando elimina um concessionário, os seguintes registos ligados também são eliminados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Atividades (juntamente com todos os anexos ligados a esta atividade) ■ Notas ■ Anexos
Lista filtrada	Não é possível editar listas filtradas. Para alterar uma lista filtrada, elimine-a e crie uma nova.
Fundo	<p>Quando elimina um fundo, os seguintes registos ligados também são eliminados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Atividades (juntamente com todos os anexos ligados a esta atividade) ■ Notas ■ Anexos
Grupo	Quando elimina um grupo, o sistema remove a referência ao grupo dos registos do grupo, revertendo a propriedade do registo para o funcionário no campo Proprietário. Se esse processo envolver um grande número de registos, poderá demorar algum tempo a concluir. Durante esse tempo, o sistema não permite que membros do grupo criem registos.
Agregado familiar	Os registos dependentes não são eliminados quando os agregados familiares são eliminados.
Pista	<p>Quando elimina uma pista, os seguintes registos ligados também são eliminados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Atividades (juntamente com todos os anexos ligados a esta atividade) ■ Notas ■ Anexos <p>Os seguintes registos ligados <i>não</i> são eliminados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Oportunidades
Evento médico	<p>Quando um evento médico é eliminado, estes registos associados <i>não</i> são eliminados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Convidados (contactos) <p>NOTA: Não pode eliminar um evento com um estado Concluído.</p>

Se eliminar	Deverá ter em conta o seguinte
Oportunidade	<p>Não pode eliminar uma oportunidade com uma Fase de vendas Fechada, uma vez que esse tipo de informações é utilizado para relatórios do histórico. Quando elimina uma oportunidade, os seguintes registos associados também são eliminados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Pistas ■ Atividades (juntamente com todos os anexos ligados a esta atividade) ■ Notas ■ Anexos <p>Os seguintes registos ligados <i>não</i> são eliminados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Contactos ■ Contas
Conta da carteira	<p>Quando elimina uma carteira, os seguintes registos associados também são eliminados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Atividades (juntamente com todos os anexos ligados a esta atividade) ■ Anexos <p>Os seguintes registos ligados <i>não</i> são eliminados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Contactos
Produto	<p>Não pode eliminar um produto. Para removê-lo da lista de produtos disponíveis que os funcionários podem associar a oportunidades (como produtos) ou contas (como ativos), não selecione a caixa de verificação Passível de encomenda na página Editar produto.</p>
Categoria do produto	<p>Um utilizador cuja função inclua o privilégio Gerir o conteúdo pode eliminar categorias do produto. Quando uma categoria é eliminada, a associação entre o produto e a categoria é quebrada mas os produtos mantêm-se.</p>
Função	<p>Um utilizador cuja função inclua o privilégio Gerir utilizadores e acesso pode eliminar funções.</p> <p>Em vez de serem armazenadas durante 30 dias, as funções eliminadas são imediatamente eliminadas do sistema, não podendo ser restauradas.</p> <p>Antes de eliminar uma função, todos os utilizadores atribuídos a essa função terão de ser atribuídos a uma outra. Caso contrário, a aplicação não permitirá a eliminação da função.</p>
Solução	<p>Quando elimina uma solução, os seguintes registos ligados também são eliminados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Históricos de soluções <p>Os seguintes registos ligados <i>não</i> são eliminados:</p>

Se eliminar	Deverá ter em conta o seguinte
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Pedidos de assistência ■ Soluções <p>SUGESTÃO: Se considerar que uma solução já não é útil, mas que numa dada altura esteve associada a um pedido de assistência, altere o estado para Obsoleta, em vez de a eliminar. Dessa forma, a empresa pode impedir que a solução volte a ser utilizada pelos representantes do serviço de apoio a clientes mas pode guardá-la para efeitos de histórico. (Para determinar se a solução foi utilizada, vá para a página Detalhes da solução e verifique se existem registos associados na secção Pedidos de assistência.)</p>
Território	<p>Um utilizador cuja função inclua o privilégio Gerir territórios pode eliminar territórios. Os territórios podem ser eliminados quer estejam ou não associados a outros territórios, contas, oportunidades, entre outros.</p> <p>A página Detalhes do território mostra ao administrador da empresa se o território tem ou não quaisquer territórios dependentes. O administrador da empresa pode consultar uma conta, oportunidade, etc., utilizando a condição em que Territory = <Território a eliminar> para determinar se o território tem qualquer conta, oportunidade, etc., associadas.</p>
Veículo	<p>Quando elimina um veículo, os seguintes registos ligados também são eliminados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Atividades (juntamente com todos os anexos ligados a esta atividade) ■ Notas ■ Anexos

NOTA: Para obter mais informações sobre registos associados, consulte [Converter pistas em contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades](#) (na página 190).

Ver auditorias para registos

Nos tipos de registo que suportam auditorias, pode visualizar a auditoria que controla as alterações efectuadas aos campos auditados num registo.

Dependendo da forma como o administrador da empresa configura a auditoria para o tipo de registo, a auditoria pode também mostrar o seguinte:

- Uma entrada para a criação do registo
- Se o registo tiver sido eliminado ou restaurado, uma entrada para cada uma destas acções

NOTA: Se um registo tiver sido eliminado mas não restaurado, o próprio registo já não se encontra mais acessível, por isso não pode visualizar os detalhes da acção de eliminação nas informações da auditoria relacionadas. No entanto, existe uma entrada para a acção de eliminação na Auditoria principal de toda a empresa. Se o registo for posteriormente restaurado, existe uma entrada na acção de eliminação e uma entrada para a acção de restauro na Auditoria principal de toda a empresa e nas

informações da auditoria no registo. Para visualizar a Auditoria principal de toda a empresa, tem de ter o privilégio Acesso à auditoria principal na função do utilizador.

Para alterações nos registos, a auditoria mostra os valores antigos e novos num campo, bem como a marca de hora e nome do utilizador que efectuou a alteração do campo. O administrador da empresa determina os campos, se existirem, que são auditados. Para obter informações sobre os tipos de registo que suportam auditorias e uma lista dos campos que são auditados por predefinição, consulte Personalizar a auditoria.

Antes de começar. Para permitir a visualização da auditoria num tipo de registo, o administrador da empresa deve certificar-se de que as disposições da página para a função do utilizador estão configuradas para incluir o item relacionado Auditoria na disposição da página Detalhes do tipo de registo principal. O administrador da empresa deve também conceder o acesso só de leitura ao item relacionado Auditoria no tipo de registo principal. Se o item relacionado Auditoria ainda não estiver visível na página Detalhes do registo após o administrador da empresa ter concluído a configuração, clique na ligação Editar disposição na página Detalhes do registo e adicione a Auditoria como uma secção de informações relacionadas. Para obter mais informações sobre a edição das disposições da página Detalhes, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes](#) (na página 734).

Para ver a auditoria para um registo

- Na página Detalhes do registo, desloque-se para baixo para a secção de informações relacionadas com a Auditoria.

Cada linha mostra a data em que o registo foi actualizado e o responsável pela actualização. Os valores novos e os antigos no campo auditado alterado também são mostrados.

NOTA: Cada registo de auditoria de uma alteração mostra os detalhes de uma alteração apenas num campo. Os registos de auditoria de alterações são mostrados apenas para os campos auditados. Assim, se um utilizador guardar um registo após alterar dois campos, mas só um destes campos for auditado, um registo de auditoria é mostrado para a alteração apenas no campo auditado. Os detalhes da alteração no outro campo não são mostrados.

Acerca dos duplicados ao criar registos

Para muitos tipos de registo, quando cria um registo, o Oracle CRM On Demand avisa-o no caso de o registo já existir. O registo existente pode existir nos registos atuais da empresa. Se receber uma mensagem de erro duplicada, cancele a criação do registo, localize o registo existente e atualize-o.

Para os tipos de registo seguintes, o Oracle CRM On Demand não verifica a existência de registos duplicados quando cria um novo registo através da interface de utilizador:

- Atividade
- Receitas da conta
- Avaliação
- Contacto
- Receitas do contacto
- Objeto personalizado 01, 02, 03, 04 e superior
- Receitas do produto de registos de negócio

- Agregado familiar
- Pista
- Nota
- Receitas do produto da oportunidade
- Encomenda
- Item da encomenda
- Pedido de amostras
- Item do pedido de amostras
- Produto de preço especial

NOTA: Antes de adicionar um novo registo, procure na lista de registos para certificar-se de que o registo ainda não existe.

A tabela seguinte lista os campos que são utilizados para determinar se um registo é um duplicado quando o registo é criado através da interface de utilizador.

NOTA: Para obter informações sobre o que constitui a duplicação de registos quando os registos são importados, consulte [Acerca de registos duplicados e IDs externos](#).

Registos deste tipo	São duplicados quando todos estes campos correspondem
Conta	Nome da conta e Localização
Concorrente da conta	Nome do concorrente
Parceiro da conta	Nome do parceiro
Morada	Nome da morada
Contacto do compromisso	Nome do contacto
Utilizador do compromisso	Nome de utilizador
Anexos	Nome do ficheiro
Plano de negócio	Nome, Tipo, Estado e Período do plano
Campanha	Código de origem
Destinatário da campanha	Contacto
Objetivo	Nome, Tipo, Estado e Período do Objetivo
Oportunidade	Nome da oportunidade e conta
Concorrente da oportunidade	Nome do concorrente
Parceiro da oportunidade	Nome do parceiro
Conta do plano	Conta e Plano de negócio
Contacto do plano	Nome do plano de negócio e contacto

Registos deste tipo	São duplicados quando todos estes campos correspondem
Oportunidade do plano	Plano de negócio e Oportunidade
Produto	Nome do produto
Categoria do produto	Nome da categoria
Pedido de assistência	Número da assistência NOTA: O Número da assistência é automaticamente gerado pelo Oracle CRM On Demand. Nenhum outro campo é considerado para verificação de duplicados.
Solução	Título
Contacto da tarefa	Nome do contacto
Utilizador da tarefa	Nome de utilizador
Equipa	Nome de utilizador
Utilizador	ID do utilizador e ID de início de sessão da empresa
Partner Relationship Management	
Acreditação	Nome da acreditação
Pedido de acreditação	Nome da acreditação, Nome do parceiro e Data do pedido
Candidatura	ID da candidatura NOTA: O ID da candidatura é automaticamente gerado pelo Oracle CRM On Demand. Nenhum outro campo é considerado para verificação de duplicados.
Certificação	Nome da certificação
Pedido de certificação	Nome da certificação, Nome do contacto e Data do pedido
Curso	Nome do curso
Inscrição no curso	Nome do curso, Nome do candidato e Data de inscrição
Registo de negócio	Nome e Parceiro principal
Exame	Nome do exame
Registo do exame	Nome do exame, Nome do candidato, Proprietário e Data do exame
Fundo	ID do fundo NOTA: O Oracle CRM On Demand define automaticamente o campo ID do fundo para o ID da linha do registo. Nenhum outro campo é considerado para verificação de duplicados.
Pedido de fundos	Nome do pedido e Data do pedido
Pedido de FDM	Nome do pedido e Data do pedido

Registos deste tipo	São duplicados quando todos estes campos correspondem
Parceiro	Nome do parceiro e Localização
Programa de parceiros	Nome do programa de parceiros
Lista de preços	Nome e tipo de lista de preços
Artigo da lista de preços	Lista de preços, Produto e Tipo
Pedido de preço especial	Nome do pedido e Data do pedido
Ciências vivas	
Atribuição	Tipos de imputação, Parar amostragem, Amostra e Proprietário
Hora adequada para contacto	Dia, Hora de início, Hora de fim, Morada e Nome completo do contacto
Licença do estado do contacto	Número da carta de condução e Nome completo do contacto
Relatório de auditoria do inventário	Tipo, Estado, Motivo, Data de conclusão, Período de inventário e ID de início de sessão do utilizador/proprietário
Período de inventário	Data de início, Ativo, Reconciliado e Proprietário
Evento de MedEd	Data de fim e Nome
Resposta de mensagem	Resposta, Data de fim, Data de início, Número sequencial, Seguimento e ID da solução
Plano de mensagens	Nome, Divulgação obrigatória, Sequência de bloqueio, Ativar seguimento, Estado, Tipo, Nome do produto e Proprietário
Item do plano de mensagens	Mensagem de divulgação, Número sequencial, Tipo, Plano de mensagens principal e Nome da solução
Relações do item do plano de mensagens	Tipo, Item do plano de mensagens principal e Nome da solução
Produto detalhado	Indicação e produto
Artigo promocional entregue	Quantidade e produto
Limitação de responsabilidade de amostras	Texto de limitação de responsabilidade e Estado
Amostra entregue	Quantidade e produto
Inventário de amostras	Saldo de Abertura, Período de inventário e Amostra
Lote de amostras	N.º de lote, Data de expiração, Passível de encomenda e amostras NOTA: O campo Passível de encomenda está no produto associado a esta Amostra.

Registos deste tipo	São duplicados quando todos estes campos correspondem
Transação de amostras	Nome, Data e Tipo
Assinatura	Controlo de assinatura e Atividade
Item da transação	Quantidade, Número da Linha, N.º da transação e Amostra
Gestão de riqueza	
Conta financeira	Conta financeira
Detentor da conta financeira	Conta empresarial, Nome do detentor da conta financeira, Conta financeira e Função
Investimento de contas financeiras	Conta financeira, Produto financeiro e Nome dos investimentos de contas financeiras
Plano financeiro	Conta financeira, Nome do plano financeiro e Tipo
Produto financeiro	Nome do produto financeiro
Transação financeira	Conta financeira, Produto financeiro e ID da Transação
Carteira	Número da conta e Produto
Seguro	
Perfil do corretor	Parceiro, Ano do perfil do corretor e Nome do perfil do corretor.
Participação	Número da participação e Apólice
Cobertura	Nome da cobertura, Cobertura e Apólice
Danos	Número da participação, Propriedade do seguro e Nome do dano
Propriedade do seguro	Tipo, Apólice e Número sequencial
Parte envolvida	Número da participação, Contacto e Função
Apólice	Número da apólice
Segurado	Apólice, Função
Automóvel	
Concessionário	Nome
Informações financeiras	N.º de detalhe de financiamento NOTA: O N.º de detalhe de financiamento é automaticamente gerado pelo Oracle CRM On Demand. Nenhum outro campo é considerado para verificação de duplicados.
Marca	Marca

Registos deste tipo	São duplicados quando todos estes campos correspondem
Histórico de vendas	Número de vendas NOTA: O N.º do histórico de vendas é automaticamente gerado pelo Oracle CRM On Demand. Nenhum outro campo é considerado para verificação de duplicados.
Horas de vendas	Dia e Horário de abertura
Histórico de serviços	N.º de HA NOTA: O N.º do histórico de serviços é automaticamente gerado pelo Oracle CRM On Demand. Nenhum outro campo é considerado para verificação de duplicados.
Horas de assistência	Dia e Horário de abertura
Território	Nome
Veículo	NIV
Contacto do veículo	Nome de utilizador

Imprimir informações que aparecem em páginas

Em todas as páginas exceto as páginas Editar, pode imprimir as informações que são apresentadas nessa página. Todos os elementos e ligações de interface estranhos são excluídos quando imprime uma página. Se as secções de informações relacionadas numa página Detalhes do registo forem apresentadas como separadores, só a secção de informações relacionadas que está atualmente aberta é apresentada na página Detalhes impressa. A secção de informações relacionadas aberta aparece na página impressa em modo de lista, sem a imagem do separador.

Para imprimir as informações que aparecem na página

- 1 Clique na ligação Versão para impressão.
Abre-se uma página separada, mostrando a página de versão para impressão.
- 2 Na página, clique na ligação Imprimir.
- 3 Na janela Imprimir, ajuste as preferências na impressora para garantir que imprime a página em modo horizontal.
A utilização do modo Horizontal otimiza o aspeto dos dados na página impressa.
- 4 Siga as instruções no ecrã para imprimir a página.

Visualizar informações do serviço do Oracle CRM On Demand

A página Informações do serviço fornece informações sobre sessões de manutenção previstas e recentes para o ambiente de produção e do ambiente de transferência do Oracle CRM On Demand. O *ambiente de produção* é o ambiente em que a empresa trabalha no Oracle CRM On Demand. O *ambiente de transferência* é normalmente uma cópia do ambiente de produção que pode ser utilizada para fins de teste, por exemplo, para testar alterações da configuração antes de aplicá-las ao ambiente de produção ou para testar correções antes de serem aplicadas ao ambiente de produção.

A página Informações do serviço também fornece informações sobre a disponibilidade do ambiente de produção do Oracle CRM On Demand durante os últimos meses.

O procedimento seguinte descreve como visualizar informações do serviço do Oracle CRM On Demand.

Para visualizar informações do serviço do Oracle CRM On Demand

- Desloque-se para a parte inferior de qualquer página no Oracle CRM On Demand e clique em Informações do serviço para abrir a página Informações do serviço.

Na página Informações do serviço, a secção Informações da versão mostra detalhes do nível da versão, correções, etc., que se aplicam ao ambiente do Oracle CRM On Demand em que o utilizador tem actualmente sessão iniciada. Estas informações são utilizadas pela Oracle para fins de resolução de problemas. Poderá ser-lhe pedido para fornecer estas informações se contactar a Oracle para pedir assistência.

A tabela seguinte descreve as informações mostrada na secção da página Informações de disponibilidade de produção.

Campo	Descrição
Mês	O mês do calendário para o qual as informações de disponibilidade são fornecidas.
Disponibilidade (%)	A percentagem de tempo durante o mês especificado em que o ambiente de produção do Oracle CRM On Demand esteve disponível. NOTA: As informações de disponibilidade são fornecidas aproximadamente a meados do mês do calendário anterior. Em raras ocasiões, as informações de disponibilidade podem ser alteradas depois de serem fornecidas.

Na página Informações de serviço, as informações do plano de manutenção para o ambiente de produção e para o ambiente de transferência são mostradas em duas secções separadas.

A tabela seguinte descreve algumas das informações mostrada nas secções do plano de manutenção da página.

Campo	Descrição
Data de manutenção	A data da sessão de manutenção. As datas no futuro indicam sessões de manutenção previstas e estão sujeitas a alterações.
Hora de início estimada	A hora estimada em que começará a sessão. A hora mostrada é a hora no fuso horário local.
Duração estimada	Uma estimativa do período de tempo da sessão ocorrerá, será mostrada em

Campo	Descrição
(hrs)	horas.
Tipo de manutenção	O tipo de manutenção que foi ou será executado, por exemplo, manutenção standard ou instalação de uma correcção. NOTA: Se a data da sessão de manutenção for no futuro, as informações do tipo de manutenção estão sujeitas a alterações.
Última actualização	A data da última actualização das informações da sessão de manutenção.

NOTA: A partir da página Informações do serviço, uma ligação Diagnóstico fornece acesso a informações de diagnóstico. Por motivos de segurança, as informações estão encriptadas. Se contactar a Oracle para pedir assistência, poderá ser-lhe pedido para clicar na ligação Diagnóstico e para enviar as informações encriptadas para Oracle CRM On Demand Customer Care.

Obter o ID de início de sessão do utilizador ou repor a palavra-passe

Se se esquecer do ID de início de sessão do utilizador, pode submeter um pedido a partir da página de início de sessão do Oracle CRM On Demand para que a informação lhe seja enviada por correio electrónico. Se se esquecer da palavra-passe, pode submeter um pedido para repor a palavra-passe, também a partir da página de início de sessão do Oracle CRM On Demand, desde que a função de utilizador tenha o privilégio Repor palavra-passe pessoal.

Se se esquecer do ID de início de sessão do utilizador e da palavra-passe, pode recuperar o ID de início de sessão do utilizador e utilizar essa informação juntamente com as perguntas de segurança que configurou no Oracle CRM On Demand, para repor a palavra-passe.

Quando recuperar o ID de início de sessão do utilizador ou repuser a palavra-passe, tenha em atenção os seguintes pontos:

- Para recuperar o ID de início de sessão do utilizador, tem de saber o endereço de correio electrónico principal que está armazenado no registo do utilizador no Oracle CRM On Demand. Se tiver problemas ao recuperar o ID de início de sessão do utilizador, contacte o administrador da empresa para verificar o endereço de correio electrónico principal.
- Para repor a palavra-passe, tem de saber o ID de início de sessão do utilizador. Assim, se se esquecer da palavra-passe e do ID de início de sessão do utilizador, recupere o ID de início de sessão do utilizador primeiro e, em seguida, utilize essa informação para repor a palavra-passe.
- Para repor a palavra-passe, tem de saber as respostas às perguntas de segurança que configurou no Oracle CRM On Demand.
- Cada vez que o ID de início de sessão do utilizador lhe for enviado, é criada uma entrada na auditoria do registo do utilizador.
- Cada vez repuser a palavra-passe, é criada uma entrada na auditoria do registo do utilizador.

Para recuperar o ID de início de sessão do utilizador

- 1 Na página de início de sessão do Oracle CRM On Demand, clique na ligação Não consegue aceder à conta?
- 2 Na página Seleccionar uma opção, clique na ligação Esqueci-me do meu ID de início de sessão do utilizador.
- 3 Introduza o endereço de correio electrónico principal armazenado no registo do utilizador no Oracle CRM On Demand e, em seguida, clique em Ir.

Dependendo do endereço de correio electrónico que introduzir, ocorre o seguinte:

- Se o endereço de correio electrónico que introduziu estiver sintacticamente correcto, aparece uma mensagem de confirmação, caso contrário, aparece uma mensagem de erro.
- Se o endereço de correio electrónico que introduziu for o endereço principal correcto do registo do utilizador, é enviada uma mensagem de correio electrónico contendo o ID de início de sessão do utilizador para o endereço de correio electrónico.
- Se o endereço de correio electrónico que introduziu estiver sintacticamente correcto, mas não for o endereço principal correcto na conta do utilizador, não lhe é enviada qualquer mensagem de correio electrónico. Nesse caso, contacte o administrador da empresa para verificar o endereço de correio electrónico principal correcto.

NOTA: Se tiver mais do que uma conta no Oracle CRM On Demand, o ID de início de sessão do utilizador activo para cada conta é incluído na mensagem de correio electrónico, excepto se a conta estiver configurada para Apenas acesso único. Se não souber se a conta está configurada para Apenas acesso único, contacte o administrador da empresa para saber.

Quando receber a mensagem de correio electrónico contendo o ID de início de sessão do utilizador, se souber a palavra-passe, pode regressar à página de início de sessão e iniciar sessão no Oracle CRM On Demand conforme habitual.

NOTA: Pode submeter até três pedidos para que lhe enviem o ID de início de sessão do utilizador em qualquer período de 24 horas.

Se se esquecer da palavra-passe, pode repô-la conforme descrito no procedimento seguinte.

Para repor a palavra-passe

- 1 Na página de início de sessão do Oracle CRM On Demand, clique na ligação Não consegue aceder à conta?
- 2 Na página Seleccionar uma opção, clique na ligação Esqueci-me da minha palavra-passe.
- 3 Na página Esqueceu-se da sua palavra-passe, introduza o ID de início de sessão do utilizador e, em seguida, clique em Ir.

Se introduzir o ID de início de sessão do utilizador correcto, aparece uma mensagem de confirmação e recebe uma mensagem de correio electrónico contendo uma ligação temporária para o Oracle CRM On Demand.

- 4 Para aceder ao Oracle CRM On Demand, clique na ligação temporária na mensagem de correio electrónico.

NOTA: O administrador da empresa determina durante quanto tempo a ligação temporária permanece válida, assim como o número de vezes que pode tentar iniciar sessão utilizando a ligação temporária.

- 5 Na página Repor palavra-passe, introduza as repostas às perguntas de segurança e clique em Enviar.
- 6 Na página Actualização da palavra-passe, no campo Nova palavra-passe, introduza a nova palavra-passe e, em seguida, a mesma palavra-passe novamente no campo Verificar nova palavra-passe.
- 7 Clique em Guardar para guardar a nova palavra-passe.

NOTA: O administrador da empresa determina quantas vezes pode repor a palavra-passe num determinado período de tempo.

Acerca da duração da sessão do Oracle CRM On Demand

O administrador da empresa pode especificar a duração máxima para uma sessão activa do Oracle CRM On Demand na empresa. Se o administrador da empresa definir a duração máxima para 0 (zero), não existe limite para a duração de uma sessão activa.

Se a sessão de utilizador interactivo alcançar a duração máxima especificada, a próxima vez que executar uma acção no Oracle CRM On Demand, tal como clicar numa ligação, num separador ou num botão, regressa à página de início de sessão e tem de voltar a iniciar sessão para voltar à página que estava a tentar aceder. Quando utiliza os serviços Internet, se a sessão activa fechar, o cliente dos serviços Internet tem de repetir a autenticação para continuar a utilizar os serviços Internet.

Acerca de sessões concorrentes no Oracle CRM On Demand

O administrador da empresa pode especificar se as sessões concorrentes são permitidas. As *sessões concorrentes* ocorrem quando as credenciais do mesmo utilizador são utilizadas para iniciar sessão no Oracle CRM On Demand mais do que uma vez, a partir de diferentes navegadores ao mesmo tempo. Só as sessões do utilizador interactivo são contadas. As ligações ao Oracle CRM On Demand através de serviços Internet ou clientes de ambiente de trabalho não são consideradas quando as sessões concorrentes são contadas.

O administrador da empresa especifica se as sessões concorrentes são permitidas. A tabela seguinte mostra o comportamento que os utilizadores visualizam quando é efectuada uma tentativa de início de sessão no Oracle CRM On Demand com as credenciais de utilizador que já estão em utilização para, pelo menos, uma sessão existente, dependendo da opção que o administrador da empresa escolher.

Opção	Comportamento
Permitir com notificação	<p>A nova sessão é permitida. Quando o utilizador inicia sessão na nova sessão, ocorre o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Na nova sessão, aparece uma mensagem na página do Oracle CRM On Demand que indica que existe pelo menos uma outra sessão concorrente. A mensagem contém uma ligação que o utilizador poderá clicar para ver o histórico de início de sessão para o utilizador.

Opção	Comportamento
	<ul style="list-style-type: none"> Em cada sessão concorrente existente, a próxima vez que o utilizador executar uma acção no Oracle CRM On Demand, tal como clicar numa ligação, num separador ou num botão, aparece uma mensagem na página do Oracle CRM On Demand indicando que uma sessão concorrente foi iniciada. A mensagem contém uma ligação que o utilizador poderá clicar para ver o histórico de início de sessão para o utilizador.
Permitir sem notificação	A nova sessão é permitida. Não é dada notificação na nova sessão ou numa sessão existente para indicar que uma sessão concorrente está em curso.
Parar e terminar existente	<p>A nova sessão é permitida, mas a existente é terminada. Quando o utilizador inicia sessão na nova sessão, ocorre o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> Na nova sessão, aparece uma mensagem na página do Oracle CRM On Demand que indica que outra sessão com as mesmas credenciais será terminada. A mensagem contém uma ligação que o utilizador poderá clicar para ver o histórico de início de sessão para o utilizador. Na sessão original, a próxima vez que o utilizador executar uma acção no Oracle CRM On Demand, tal como clicar numa ligação, num separador ou num botão, o utilizador regressa à página de início de sessão, onde uma mensagem indica que a sessão foi terminada porque outro utilizador iniciou sessão com as mesmas credenciais.

Requisitos do sistema para o Oracle CRM On Demand

Pode encontrar detalhes dos requisitos do sistema para o Oracle CRM On Demand no [Web site do Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>.

Notas da versão para o Oracle CRM On Demand

Um conjunto de notas da versão é fornecido com cada versão do Oracle CRM On Demand. As notas da versão destacam pequenas alterações ao Oracle CRM On Demand, que alteram o comportamento existente ou a interface do utilizador. As notas da versão são fornecidas no Web site do Centro de formação e suporte, a que pode aceder clicando na ligação Formação e suporte na parte superior de cada página no Oracle CRM On Demand.

Contactar a Oracle

A Oracle oferece uma variedade de serviços e está aberta a quaisquer sugestões sobre esta aplicação. Utilize os seguinte recursos para:

- Sugerir melhoramentos ao produto, aos nossos serviços ou aos nossos processos em <https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/>
- Solicitar qualquer material adicional ou informações sobre os nossos novos produtos e promoções em <http://www.crmondemand.com/>
- Sugerir melhoramentos à ajuda online enviando um email para siebeldoc_ww@oracle.com

Sair do Oracle CRM On Demand

ATENÇÃO: Antes de sair do Oracle CRM On Demand, guarde explicitamente todas as informações e feche todas as janelas abertas, tais como formulários para a criação de novos registos. Se estiver a utilizar o Oracle Contact On Demand, a aplicação de call center, altere o estado do trabalho para Indisponível antes de terminar sessão.

Para sair do Oracle CRM On Demand

- No canto superior direito da página do Oracle CRM On Demand, clique em Terminar sessão.

Se fechar a janela do navegador para sair do Oracle CRM On Demand, a sessão permanece aberta até exceder o tempo limite. O intervalo de tempo limite é normalmente configurado para 10-15 minutos.

NOTA: Para iniciar sessão como um utilizador diferente, clique na ligação Terminar sessão no canto superior direito. Se não terminar sessão explicitamente, a instância do navegador não será fechada e todas as vistas e dados assumirão o primeiro utilizador que ainda estiver com sessão iniciada.

2

Calendário e actividades

Utilize as páginas Calendário para rever, criar e actualizar as actividades e para rever e actualizar as chamadas planeadas.

Uma *actividade* consiste em tarefas que necessita realizar antes de uma determinada data e em compromissos que pretende agendar para uma hora específica. As tarefas e os compromissos podem ser reuniões, chamadas, demonstrações ou eventos. A diferença entre as tarefas e os compromissos é que as tarefas aparecem numa lista de tarefas e têm uma data limite e estado, enquanto os compromissos são agendados no calendário com uma data e hora específicas.

Uma *chamada planeada* é uma chamada específica de Ciências vivas que cria com um estado de Planeada de forma a ter provisoriamente um repositório de valores para uma chamada de vendas a um médico, hospital ou clínica. Para distinguir entre as chamadas planeadas ou outros compromissos, actividades ou chamadas programadas no calendário, a codificação de cores utilizada é a seguinte:

- Os compromissos, as actividades e as chamadas programadas aparecem no calendário com tipo de letra azul.
- As chamadas planeadas, ou seja, as chamadas com um estado de Planeadas, aparecem no calendário com tipo de letra vermelho.

As chamadas planeadas não estão visíveis no calendário por predefinição. Para ver as chamadas planeadas no calendário, a função do utilizador deve incluir o privilégio de Ciências vivas Chamadas: chamadas planeadas no calendário.

Trabalhar com páginas Calendário

As páginas Calendário fornecem a área principal para gerir actividades. A página predefinida é Calendário diário, que contém uma secção Calendário diário, uma secção Vista do calendário, uma secção Tarefas abertas e uma secção Chamadas planeadas.

Para ver a secção Chamadas planeadas na página Calendário, a função do utilizador deve incluir o privilégio Chamadas: chamadas planeadas no calendário. A secção Chamadas planeadas lista até duas semanas de chamadas planeadas para o representante de vendas em ordem cronológica e apresenta as informações seguintes para cada chamada planeada: data de chamada e hora de início, hora do dia, assunto, contacto a visitar e outras informações da morada do contacto. A codificação de cores utilizada na secção Chamadas planeadas nas páginas Calendário é a seguinte:

- As chamadas planeadas em atraso com uma hora de início no passado aparecem com tipo de letra vermelho.
- As chamadas planeadas futuras com uma hora de início no futuro aparecem com tipo de letra azul.

Para obter mais informações sobre como criar uma chamada planeada, consulte [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) a clientes](#) (consultar "[Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#)" na página 149), [Entregar amostras durante uma chamada de vendas](#) (na página 548) e [Planeamento de chamadas em bloco](#) (na página 154).

NOTA: Se a função de utilizador incluir o privilégio Partilhar calendário, as páginas Calendário poderão ter mais funcionalidades do que as listadas na página predefinida. Para mais informações sobre funcionalidades adicionais, consulte [Página Definições do calendário](#) (consultar "[Página de definições do calendário](#)" na página 162).

A tabela que se segue descreve o que pode executar a partir do Calendário diário ou Calendário semanal.

NOTA: As actividades de comunicação geradas a partir do Oracle Contact On Demand pertencem a um subtipo de actividade específico. Assim, não aparecem nas páginas Calendário nem nas listas de actividades.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Criar uma tarefa	Clique em Novo, na barra de título Tarefas abertas. Na página Edição da tarefa, introduza as informações da tarefa e guarde o registo.
Eliminar uma tarefa	Clique na ligação para a tarefa que pretende eliminar. Na página Detalhes da tarefa, clique em Eliminar.
Criar um compromisso	Clique em Novo compromisso na barra de título Calendário. Na página Edição do compromisso, introduza as informações do compromisso e guarde o registo.
Eliminar um compromisso	Clique na ligação para o compromisso que pretende eliminar. Na página Detalhes do compromisso, clique em Eliminar.
Ir para um dia específico	Clique na ligação do dia na secção Vista do calendário.
Ir para um mês específico	Clique nas setas, na secção Vista do calendário.
Marcar uma tarefa como concluída	Na secção Tarefas abertas, clique na ligação Mostrar lista completa. Na página Lista de actividades, clique na ligação Assunto para a tarefa que pretende marcar como concluída. Na página Detalhes da tarefa, clique em Marcar como concluída.
Percorra o calendário dia a dia	Clique nas setas, na secção Calendário diário.
Actualizar uma actividade	Clique na ligação para a actividade (compromisso, tarefa ou chamada planeada) que pretende actualizar. Na página Detalhes do compromisso, Detalhes da tarefa ou Detalhes da chamada edite os campos incorporados ou clique em Editar para abrir a página Editar compromisso, Editar tarefa ou Editar chamada. Para mais informações sobre como actualizar registos, consulte Actualizar detalhes do registo (na página 71).

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Ver uma lista de compromissos, tarefas (abertas, fechadas ou todas), actividades ou chamadas planeadas	Na secção Tarefas abertas, clique na ligação Mostrar lista completa. Na página Lista de actividades, clique na lista pendente e altere a selecção.
Ver os compromissos do dia	Clique no ícone 1 do calendário.
Ver os detalhes de uma actividade	Clique na ligação para a actividade (compromisso, tarefa ou chamada planeada) que pretende ver.
Ver os compromissos do mês inteiro	Clique no ícone 31 do calendário.
Ver os compromissos da semana inteira	Clique no ícone 7 do calendário.

Gerir calendários e actividades

Para procedimentos passo a passo para a gestão de calendários e actividades, consulte o seguinte:

- [Ver actividades](#) (consultar "[Ver actividades](#)" na página 142)
 - [Criar actividades](#) (consultar "[Criar actividades](#)" na página 143)
 - [Actualizar actividades](#) (consultar "[Actualizar actividades](#)" na página 144)
 - [Limitar os registos de actividade apresentados](#) (na página 147)
 - [Marcar tarefas como concluídas](#) (na página 148)
 - [Atribuir actividades a outro funcionário](#) (na página 149)
 - [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) (na página 149)
- NOTA:** Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.
- [Ajustar respostas a mensagens](#) (na página 157)
 - [Agendar compromissos com outros utilizadores](#) (na página 159)
 - [Planeamento de chamadas em bloco](#) (na página 154)
 - [Utilizar scripts de avaliação de actividades](#) (na página 165)
 - [Rever planos de mensagens recomendados para actividades](#) (na página 593)

Se a função de utilizador incluir o privilégio Partilhar calendário, também poderá executar os seguintes procedimentos:

- [Ver os calendários de outros utilizadores](#) (na página 161)
- [Partilhar o calendário](#) (na página 163)
- [Definir a vista do calendário predefinida](#) (na página 163)
- [Adicionar vistas de calendário personalizadas](#) (na página 163)

Se a função de utilizador incluir o privilégio Partilhar calendário e a empresa utilizar a opção de atribuição de grupos predefinida, também pode executar este procedimento: [Ver listas de tarefas de grupo](#) (na página 164).

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Ver actividades

O Oracle CRM On Demand mantém as actividades do utilizador destacadas mostrando-as em várias páginas:

- A minha página principal

A minha página principal contém listas individuais para os compromissos e tarefas, ordenados por data.

- Calendário

As páginas Calendário mostram os compromissos tal como apareceriam numa agenda, aberta no plano de hoje. Pode rever outros dias utilizando os calendários mensais à direita ou clicando nos ícones 1, 7 e 31 por cima dos compromissos para visualizar a vista do calendário pretendida.

As páginas Calendário diário e Calendário semanal também mostram uma lista até 10 tarefas para os 30 dias seguintes (Data limite \leq Hoje + 30), ordenada pela data limite, por predefinição.

- Página de detalhes para tipos de registo, tais como Contas, Contactos, etc.

As páginas de detalhes contêm secções que mostram actividades abertas e actividades concluídas ligadas a um registo específico.

NOTA: Também pode sincronizar os registos de actividades com o Oracle Offline On Demand (o Offline client). Para mais informações, consulte [Trabalhar com outras aplicações](#) (na página 745).

Acerca da gestão de tarefas

Uma forma de gerir tarefas é atribuir-lhes uma prioridade por importância ou urgência. O utilizador atribui uma prioridade a uma tarefa através da atribuição de um nível como, por exemplo, 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa. A prioridade da tarefa é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, sem seta para prioridade média, uma seta para baixo para prioridade baixa. O nível de prioridade de uma tarefa é alterado na página Editar tarefa. A prioridade predefinida de uma tarefa é 3-Baixa.

SUGESTÃO: As tarefas aparecem a vermelho na secção Tarefas abertas de A minha página principal; a página Calendário diário e a página Calendário semanal são anteriores à respetiva data limite. As tarefas que são anteriores não aparecem a vermelho nas outras páginas, tal como a página de lista que é aberta quando clica em Mostrar lista completa na secção Tarefas abertas de A minha página principal.

NOTA: Se o administrador da empresa tiver alterado os valores predefinidos para o campo Prioridade, as setas podem não ser apresentadas no campo Prioridade nas listas de tarefas.

Para obter informações sobre o separador Lista de tarefas de grupo, disponível para empresas que utilizam a funcionalidade Grupo, consulte [Ver listas de tarefas de grupo](#) (na página 164).

Criar actividades

Crie sempre uma atividade (tarefa ou compromisso) através da introdução de informações num formulário. Pode aceder a este formulário a partir de diferentes áreas dentro da aplicação, dependendo daquilo em que está a trabalhar e do que precisa de fazer.

Esta secção descreve um método para criar uma atividade, o que lhe permite adicionar o registo enquanto continua com o seu trabalho na principal área da aplicação. Para obter uma descrição de todos os métodos, consulte [Criar registos](#) (na página 42).

Para criar uma atividade utilizando a secção Criar da barra de ação

- 1 Na secção Criar da barra de ação, clique em Compromisso ou Tarefa.
- 2 No formulário, introduza as informações da atividade.
Para mais informações sobre os campos em registos da atividade, consulte [Campos de atividade](#) (na página 165).
- 3 Guarde o registo.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Campos de atividade](#) (na página 165)
- [Trabalhar com páginas Calendário](#) (na página 139)
- [Utilizar o Offline Client](#) (na página 746)

- [Adicionar mensagens de correio eletrónico do Microsoft Outlook e Lotus Notes](#) (consultar "[Adicionar mensagens de correio electrónico do Microsoft Outlook e Lotus Notes](#)" na página 755)

Atualizar actividades

Pode atualizar as informações no registo da atividade, incluindo alterar o estado do registo para concluído, caso tenha acesso de edição ao registo.

NOTA: Os utilizadores que têm o privilégio Eliminar qualquer atividade na respetiva função podem eliminar atividades que não lhes pertencem ou atividades marcadas como privadas. Normalmente, o privilégio Eliminar qualquer atividade é atribuído apenas aos administradores da empresa.

Para atualizar informações da atividade

- 1 Selecione a tarefa ou compromisso.

Para obter instruções sobre como selecionar atividades, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes do compromisso ou Detalhes da tarefa, edite os campos incorporados ou clique em Editar para abrir a página Editar compromisso ou Editar tarefa. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (consultar "[Actualizar detalhes do registo](#)" na página 71).

Trabalhar com listas de actividades

A lista de registos visível na página Lista de actividades depende da forma como acede à página, da seguinte forma:

- Se aceder à página Lista de actividades diretamente a partir das páginas Calendário, a lista mostra todas as actividades abertas atribuídas ao utilizador.
- Se aceder à página Lista de actividades a partir da página Detalhes do registo, a lista mostra as actividades abertas ou concluídas ligadas ao registo.

As actividades mostradas na lista Actividades abertas acedidas a partir da página Detalhes do registo incluem o seguinte:

- Todos os compromissos ligados visíveis ao utilizador e em que a data e hora de conclusão são posteriores à data e hora atuais.
- Todas as tarefas ligadas visíveis ao utilizador e em que a data de conclusão está em branco.

Por predefinição, os registos na lista Actividades abertas são ordenados pelo campo Data de conclusão. Os registos em que o campo Data de conclusão estiver em branco aparecem na parte inferior da lista Actividades abertas. Por conseguinte, as tarefas abertas aparecem na parte inferior da lista Actividades abertas, depois de todos os compromissos abertos. O campo Data de conclusão não é apresentado na lista Actividades abertas acedidas a partir das páginas de detalhes do registo por predefinição, mas o administrador da empresa pode adicionar o campo à lista.

As actividades mostradas na lista Actividades concluídas acedidas a partir da página Detalhes do registo incluem o seguinte:

- Todos os compromissos ligados visíveis ao utilizador e em que a data e hora de conclusão no compromisso são anteriores à data e hora atuais
- Todas as tarefas ligadas visíveis ao utilizador e em que a data e hora de conclusão são anteriores à data e hora atuais

NOTA: A visibilidade na página Lista de actividades está limitada aos registos em que o nome do utilizador aparece no campo Proprietário, no campo Delegado por ou na lista de utilizadores.

A partir da página Lista de actividades, pode criar novas actividades ou rever várias actividades rapidamente. Pode editar os campos incorporados na página Lista de actividades. Pode também seleccionar uma actividade a rever, atualizar ou eliminar. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (consultar "[Atualizar detalhes do registo](#)" na página 71).

Se aceder à página Lista de actividades a partir das páginas Calendário, pode utilizar o menu pendente para mudar para outra lista de actividades. O menu pendente contém listas padrão distribuídas com a aplicação e listas personalizadas para a empresa.

NOTA: Se o administrador da empresa o adicionar a um grupo, aparecerá um separador Tarefas de grupo nas páginas do calendário.

A tabela que se segue descreve o que pode executar a partir da página Lista de actividades.

NOTA: Se aceder à página Lista de actividades a partir de uma página Detalhes do registo, algumas destas funcionalidades poderão não estar disponíveis.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Adicionar actividades a livros ou remover actividades de livros	Na barra de título Lista de actividades, clique em Menu e selecione Atribuição de livros em diferido. Conclua os passos descritos em Atribuir registos a livros .
Criar uma nova lista de actividades	Na barra de título Lista de actividades, clique em Menu e selecione Criar nova lista. Efetue os passos descritos em Criar e refinar listas (na página 88).
Criar uma tarefa	Na barra de título Lista de actividades, clique em Nova tarefa. Na página Editar tarefa, introduza as informações necessárias e guarde o registo.
Criar um compromisso	Na barra de título Lista de actividades, clique em Novo compromisso. Na página Editar compromissos, introduza as informações necessárias e guarde o registo.
Eliminar todos os registos da lista	Na barra de título Lista de actividades, clique em Menu e selecione Eliminação em diferido. Conclua os passos descritos em Eliminar e restaurar registos (na página 119). NOTA: Os utilizadores que têm o privilégio Eliminar qualquer actividade na respetiva função podem eliminar actividades que não lhes pertencem ou actividades marcadas como privadas. Normalmente, o privilégio Eliminar qualquer actividade é atribuído apenas aos administradores da empresa.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Exportar a lista	Na barra de título Lista de actividades, clique em Menu e selecione Exportar lista. Efetue os passos descritos em Exportar registos em listas (na página 97).
Localizar uma atividade (tarefa ou compromisso)	Clique no cabeçalho de coluna Assunto para ordenar os dados. Em seguida, clique numa letra da barra do alfabeto. Para atividades que comecem por números, clique em 0-9.
Gerir todas as listas de actividades	Na barra de título Lista de actividades, clique em Menu e selecione Gerir listas. Efetue os passos para a tarefa necessária descrita na Página Gerir listas (na página 95).
Refinar os critérios de procura para lista	Na barra de título Lista de actividades, clique em Menu e selecione Refinar lista. Efetue os passos descritos em Criar e refinar listas (na página 88).
Mostrar mais/menos registos	Na lista pendente Número de registos mostrados, na parte inferior da página, selecione um número de registos que pretenda ver ao mesmo tempo.
Atualizar um grupo de registos de atividade de uma só vez	Na barra de título Lista de actividades, clique em Menu e selecione Atualização em bloco. Conclua os passos descritos em Atualizar grupos de registos (na página 103).
Atualizar uma atividade	Edite os campos incorporados na página Lista de actividades ou selecione a atividade para abrir a página Detalhes. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte Atualizar detalhes do registo (consultar " Atualizar detalhes do registo " na página 71).
Ver um subconjunto de actividades (tarefas ou compromissos)	Na barra de título Lista de actividades, clique na lista pendente e altere a seleção (Tarefas concluídas, Tarefas abertas, As minhas tarefas ou Os meus compromissos).
Ver todas as actividades (tarefas e compromissos)	Na barra de título Lista de actividades, clique na lista pendente e selecione Todas as actividades.

Listas de actividades padrão

A seguinte tabela descreve as listas padrão.

Lista de actividades	Filtros
Tarefas concluídas	Tarefas que tenham uma data de conclusão no passado
Tarefas delegadas - Concluídas	Tarefas criadas e atribuídas a outros utilizadores e que tenham uma data de conclusão no passado

Lista de actividades	Filtros
Tarefas delegadas - Abertas	Tarefas criadas e atribuídas a outros utilizadores e que tenham uma data de conclusão em branco ou uma data de conclusão no futuro
Tarefas delegadas - Em atraso	Tarefas criadas e atribuídas a outros utilizadores e que estejam em atraso
As minhas actividades	Todas as actividades, incluindo tarefas e compromissos
Os meus compromissos	Todos os compromissos
As minhas chamadas diárias	Chamadas de referência, chamadas de revisão ou chamadas de aniversário a efetuar hoje
As minhas tarefas abertas	As tarefas do utilizador em que a caixa de verificação Concluída não estiver seleccionada e que estão atrasadas para conclusão nos 90 dias seguintes
As minhas tarefas	Todas as tarefas
As minhas chamadas semanais	Chamadas de referência, chamadas de revisão ou chamadas de aniversário a efetuar esta semana
Atividades abertas	Lista combinada de: <ul style="list-style-type: none"> ■ Tarefas atribuídas ao utilizador que tenham uma data de conclusão em branco ou uma data de conclusão no futuro ■ Compromissos futuros que lhe tenham sido atribuídos
Tarefas abertas	As tarefas em que a caixa de verificação Concluída não estiver seleccionada e que estão atrasadas para conclusão nos 90 dias seguintes
Chamadas planeadas	As chamadas planeadas NOTA: Esta lista é específica do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Limitar os registos de actividade apresentados

Pode limitar as actividades visualizadas seleccionando uma lista filtrada. Uma lista filtrada mostra as actividades que cumprem os critérios guardados na lista.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Antes de começar. Quando cria uma lista, tem de introduzir os campos e os valores dos critérios configurados. Poderá ir para a página Editar tarefa ou Editar compromisso e anotar os valores e os nomes dos campos exactos, à medida que são utilizados na aplicação. Caso contrário, a lista filtrada poderá não recolher

os registos correctos. Em alternativa, pode imprimir a página Detalhes do registo para capturar os nomes exactos dos campos; no entanto, a impressão não captura todos os valores de campos disponíveis para listas pendentes.

Para abrir uma lista filtrada para actividades

- 1 Clique no separador Calendário.
- 2 Na página Calendário, na secção Tarefas abertas, clique em Mostrar lista completa.
- 3 Na página Lista de actividades, altere a selecção na lista pendente.

Para criar uma lista filtrada para actividades

- 1 Clique no separador Calendário.
- 2 Na página Calendário, na secção Tarefas abertas, clique em Mostrar lista completa.
- 3 Na página Listas de actividade, clique em Menu e seleccione Gerir listas.
- 4 Na página Gerir listas, clique no botão Nova lista.
- 5 Conclua os passos descritos em [Criar e limitar listas](#) (consultar "[Criar e refinar listas](#)" na página 88).

Marcar tarefas como concluídas

Pode marcar tarefas como concluídas. Uma tarefa concluída permanece em determinadas listas, tais como Todas as actividades ou As minhas actividades. No entanto, as tarefas concluídas não permanecem em A minha página principal.

Se as tarefas concluídas estiverem ligadas a registos, serão deslocadas da lista Actividades abertas para a lista Actividades concluídas na página de detalhes desse registo.

Para marcar uma tarefa como concluída

- 1 Seleccione a tarefa.
Para obter instruções sobre como seleccionar tarefas, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhe da tarefa, clique no botão Marcar como concluída.

Atribuir actividades a outro funcionário

Pode atribuir uma actividade a outro funcionário se tiver acesso de edição ao registo. Geralmente, pode editar um registo se for o proprietário do mesmo ou se o proprietário reportar a si. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir o acesso de um utilizador.

Depois de atribuir uma actividade a outro funcionário, a actividade aparece automaticamente na nova lista do utilizador As minhas actividades ou As minhas tarefas. Após a atribuição, o nome aparece no campo Delegado por da actividade e o registo permanece visível ao utilizador. A actividade atribuída também mantém todas as associações anteriores da actividade. Pode controlar tarefas que tenha atribuído a outros, utilizando as listas Tarefa delegada da lista pendente da página Listas de actividades.

Para atribuir uma actividade a outro funcionário

- 1 Seleccione a actividade.

Para obter instruções sobre como seleccionar actividades, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhe do compromisso, coloque o cursor no campo Proprietário e clique no ícone de pesquisa.

- 3 Na janela de pesquisa, clique na ligação Seleccionar junto ao nome do novo proprietário.

O nome do novo proprietário aparece no campo Proprietário na página Detalhe do compromisso.

Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes

NOTA: Esta funcionalidade só está disponível no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Pode efetuar o seguinte na página Detalhe da chamada:

- Controlar visitas (chamadas de vendas) a clientes, registando informações como os produtos discutidos, as amostras, os itens promocionais ou educacionais deixados, as soluções discutidas e os contactos relacionados. Pode controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes através de uma das seguintes formas:
 - Através da adição de informações sobre produtos detalhados, amostras entregues, pedido de amostras e artigos promocionais para a chamada principal.
 - Através da adição de convidados à chamada principal e, em seguida, do controlo de informações sobre produtos detalhados, amostras entregues, pedido de amostras e artigos promocionais para cada registo de convidado individual.

NOTA: Um *convidado* é um indivíduo que está presente numa reunião ou chamada telefónica.

Se utilizar convidados para controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes, tenha em atenção o seguinte:

- Todos os convidados irão herdar todas as informações do produto detalhado registadas na chamada principal.

- As informações dos convidados não terão impacto nas informações do contacto principal na chamada principal.
- Guarde as informações como um modelo, designado por *Chamada inteligente*. O modelo Chamada inteligente é útil nas visitas prestadas a vários clientes com o mesmo fim, tal como a inscrição de investigadores clínicos. Pode manter o modelo privado ou disponibilizá-lo para utilização de terceiros (público).

Quando aplica o modelo Chamada inteligente a uma nova chamada, o novo registo é preenchido automaticamente com a maior parte das informações da chamada inteligente, incluindo informações sobre os produtos detalhados, os itens promocionais entregues e as amostras entregues relacionadas com a chamada. No entanto, outros campos, como Número de lotes para as amostras entregues, não são guardados como parte do modelo.

Depois de aplicar o modelo de chamada inteligente a uma chamada, poderá atualizar os restantes campos para controlar os detalhes da visita.

Se o administrador da empresa tiver incluído o campo Data da última chamada na página Editar conta ou Editar contacto, esse campo será automaticamente atualizado na conta ligada e em todos os contactos ligados. A atualização ocorre sempre que alterar o estado do registo da chamada para Concluído e guardar o registo. O campo reflete a hora de início e a data da chamada.

Para mais informações sobre chamadas inteligentes, consulte Gerir chamadas inteligentes.

- Envie as informações da chamada para utilização no processo de reconciliação para períodos do inventário.

O Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition executa o seguinte procedimento quando as informações de detalhe da chamada são enviadas:

- Define o estado da Atividade da chamada para Enviado.
- Bloqueia quaisquer registos de Detalhes da chamada com um estado definido para Enviado para evitar quaisquer alterações ou eliminações desses registos. Para obter informações sobre o bloqueio de registos para registos da atividade da chamada, consulte *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*.
- Cria uma transação de desembolso que é utilizada no processo de reconciliação do Período do inventário. Para obter mais informações, consulte [Reconciliar um período do inventário](#) (na página 526), [Processo de reconciliação do inventário](#) (na página 530), [Visualizar transações de desembolso](#) (consultar "[Visualizar transacções de desembolso](#)" na página 546).

Para controlar uma visita (chamada de vendas) para um cliente

- 1 Na Página principal de contas ou contactos, abra a conta ou o contacto para a visita.

Para obter instruções sobre como selecionar registos, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

NOTA: Pode planear uma visita (chamada de vendas) para até vinte e cinco clientes de cada vez através da funcionalidade de planeamento de chamadas em bloco no Oracle CRM On Demand. Para mais informações sobre a criação de uma chamada planeada para vários clientes, consulte [Planeamento de chamadas em bloco](#) (na página 154).

- 2 Na página Detalhe da conta ou Detalhe do contacto na secção Chamadas, clique em Nova chamada ou Chamada automática para criar um novo registo de chamada.

NOTA: Se a secção Chamadas não estiver visível na página Detalhes, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Chamadas à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- Ao clicar em Nova chamada é direcionado para a página Editar chamada, onde deverá introduzir a maior parte das informações manualmente para o registo da nova chamada.

Certifique-se de que especifica Chamada no campo Tipo. Caso contrário, os itens relacionados seguintes não estarão disponíveis para o utilizador: Amostras entregues, Artigos promocionais, Produtos detalhados.

- Ao clicar em Chamada automática é direcionado para a página Detalhe da chamada, onde os seguintes dados de campo são preenchidos automaticamente para o registo da nova chamada:
 - O campo Estado tem um valor de Planeado.
 - O campo Data de fim tem um valor igual à Data de início mais 30 minutos.
 - O campo Assunto tem um valor de Chamada automatizada e mostra o Nome da conta ou do contacto.
 - O campo Tipo tem um valor de Chamada.

AVISO: Os clientes de Ciências vivas do Oracle CRM On Demand não devem tentar desativar ou personalizar o Tipo=Chamada.

3 Na página Editar chamada ou Detalhe da chamada, execute o seguinte procedimento:

- Para preencher o novo registo de chamada com informações de um modelo de chamada inteligente existente, clique no ícone de pesquisa junto ao campo Chamada inteligente e selecione a chamada inteligente.
- Introduza ou atualize as informações.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online. Os campos personalizados definidos pelo administrador da empresa são guardados no modelo Chamada inteligente.

Campo	Descrição
Informações chave da chamada	
Assunto	Limitado a 100 caracteres. O nome do modelo de chamada inteligente.
Contacto principal	<p>Preenchido automaticamente e só de leitura.</p> <p>Se esta chamada estiver ligada a uma conta e a um contacto, o registo da chamada surgirá como informações relacionadas nas páginas Detalhe da conta e Detalhe do Contacto.</p> <p>NOTA: Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.</p>

Campo	Descrição
Conta	<p>Preenchido automaticamente e só de leitura.</p> <p>Se esta chamada estiver ligada a uma conta e a um contacto, o registo da chamada surgirá como informações relacionadas nas páginas Detalhe da conta e Detalhe do Contacto.</p> <p>NOTA: Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.</p>
Morada	<p>Apresenta a morada completa que é retirada dos campos de morada individuais para o registo de conta ou contacto.</p> <p>NOTA: Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.</p>
Chamada inteligente	<p>Se a função de utilizador incluir o privilégio, poderá seleccionar um modelo de chamada inteligente.</p> <p>NOTA: Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.</p>
Estado	<p>Estado da visita (chamada), que pode ser um dos seguintes: Atribuída, Concluída, Adiada, Em chamada, Em conversa, Em curso, Não iniciada, Planeada, Assinada, Enviada, A aguardar alguém.</p> <p>Quando o estado é Planeada, a chamada aparece no Calendário realçada com tipo de letra vermelho e na secção Chamadas planeadas nas páginas Calendário. Para ver as chamadas planeadas no Calendário e na secção Chamadas planeadas na página Calendário, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Chamadas: chamadas planeadas no calendário.</p> <p>NOTA: Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.</p>
Moeda da atividade	<p>Pode seleccionar uma moeda diferente para converter o preço noutra moeda, se o administrador da empresa tiver configurado essa funcionalidade.</p>
Objetivo	<p>Limite de 1.500 caracteres</p>
Hora de início	<p>Data a hora de início da chamada. O valor predefinido é a data de hoje e as 12:00 horas.</p> <p>NOTA: Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.</p>
Duração	<p>Campo calculado (em minutos) com base na hora de início e na hora de fim.</p> <p>NOTA: Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.</p>
Hora de fim	<p>O valor predefinido é a hora de início mais 30 minutos.</p> <p>NOTA: Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.</p>

Campo	Descrição
Tipo	Pode ser um dos seguintes: Chamada, Correspondência, Demonstração, Correio eletrónico, Evento, Fax, Reunião, Pessoal, Apresentação, Outros ou Tarefa. Para executar a gestão de amostras, tem de escolher Chamada.
Tipo de chamada	(Só de leitura) Apresenta Chamada da conta, Chamada profissional, Chamada do convidado ou Chamada geral, consoante o tipo de chamada. NOTA: O campo Tipo de chamada assume a predefinição Chamada profissional para as chamadas de contactos, Chamada da conta para as chamadas de contas principais e Chamada do convidado quando adiciona convidados à chamada da conta principal.
N.º da ref.	O campo de texto que pode ser utilizado para armazenar o número de referência de um item relacionado como um documento assinado. NOTA: Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.
Informações adicionais	
Custo	NOTA: Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.
Assinatura no papel	NOTA: Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.
Privado	NOTA: Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.
Descrição	Limite de 16.350 caracteres.
Chamada seguinte	Limite de 1.500 caracteres. NOTA: Este campo não é copiado para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.

1 Guarde o registo efetuando um dos seguintes procedimentos:

- Na página Editar chamada, clique em Guardar.
- Na página Detalhe da chamada, clique em Guardar como chamada inteligente privada ou Guardar como chamada inteligente pública.

Para obter mais informações, consulte [Guardar informações de detalhe da chamada como um modelo](#) (na página 559).

2 Em seguida, efetue um dos seguintes procedimentos na página Detalhes da chamada conforme necessário:

- Adicione produtos detalhados, amostras entregues, pedido de amostras ou artigos de linha de itens promocionais ao registo de chamada principal.

- Adicione um artigo de linha do convidado ao registo de chamada principal e, em seguida, adicione produtos detalhados, amostras entregues, pedido de amostras ou artigos de linha de itens promocionais ao registo do convidado.

Para obter mais informações sobre estas tarefas, consulte os seguintes tópicos:

- [Adicionar convidados a chamadas](#) (na página 550)
 - [Ligar informações do produto detalhado a chamadas](#) (na página 552)
 - [Ligar informações de amostras entregues a chamadas](#) (na página 553)
 - [Ligar informações de artigos promocionais a chamadas](#) (na página 556)
 - [Ligar informações de pedidos de amostras a chamadas](#) (na página 558)
- 3 Clique em Submeter para submeter as informações de detalhe da chamada para processamento, consulte [Submeter informações de detalhe da chamada para controlo do inventário](#).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre o controlo de visitas a clientes:

- [Entregar amostras durante uma chamada de vendas](#) (na página 548)
- Definir o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras
- Autorizar contactos a receberem amostras

Planeamento de chamadas em bloco

Pode criar uma chamada planeada para um ou mais clientes das seguintes formas:

- A partir da página Detalhes da conta ou Detalhes do contacto com um estado de Planeado.
Para obter mais informações sobre a criação de uma chamada planeada para um cliente na página Detalhes da conta ou Detalhes do contacto, consulte [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) (na página 149).
- A partir da página Lista de contas ou Lista de contactos através da utilização da funcionalidade de planeamento de chamadas em bloco.
Para mais informações sobre a criação de uma chamada planeada para vários clientes a partir da página Lista de contas ou Lista de contactos através da utilização da funcionalidade de planeamento de chamadas em bloco, consulte os procedimentos seguintes.

Quando planear chamadas, tome nota do seguinte:

- Quando o estado da chamada é definido para Planeada, a chamada aparece no Calendário destacada com tipo de letra vermelho e na secção Chamadas planeadas na página Calendário.
A secção Chamadas planeadas na página Calendário lista até duas semanas de chamadas planeadas por ordem cronológica para o representante de vendas e apresenta as seguintes informações para cada chamada planeada: data da chamada e hora de início, hora do dia, assunto, contacto a visitar e outras informações da morada do contacto.

A codificação de cores utilizada na secção Chamadas planeadas na página Calendário é a seguinte:

- As chamadas planeadas em atraso com uma hora de início no passado aparecem com tipo de letra vermelho.
- As chamadas planeadas futuras com uma hora de início no futuro aparecem com tipo de letra azul.

NOTA: Para ver as chamadas planeadas no Calendário e na secção Chamadas planeadas na página Calendário, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Chamadas: chamadas planeadas no calendário.

- Quando o estado da chamada é definido para outro estado diferente de Planeada, a chamada aparece no Calendário destacada com tipo de letra azul.

É possível criar uma chamada planeada para até 25 clientes através da utilização da funcionalidade de planeamento de chamadas em bloco no Oracle CRM On Demand. Utilize o procedimento seguinte para criar uma chamada planeada para vários contactos.

Para criar uma chamada planeada para vários contactos de cada vez

- 1 Vá para a Página principal Contactos.
- 2 Seleccione a lista de contactos que pretende na secção Listas de contactos da página.
- 3 Na página Lista de contactos, clique em Menu e seleccione Planeamento de chamadas em bloco.
- 4 Na página Chamadas planeadas, introduza as informações seguintes para cada contacto que pretende incluir no plano de chamadas em bloco:
 - Introduza o dia da semana em que planeia telefonar.
As opções válidas são: Domingo, Segunda-feira, Terça-feira, Quarta-feira, Quinta-feira, Sexta-feira e Sábado.
 - Introduza a hora adequada para contacto.
As opções válidas são: No início da manhã (das 7.00 às 9.00), Manhã (das 9.00 às 11.00), Meio dia (das 11.00 às 13.00), No início da tarde (das 13.00 às 15.00), Tarde (das 15.00 às 17.00), No início da noite (das 17.00 às 19.00), À hora do jantar (das 19.00 às 21.00) e À noite (das 21.00 às 23.00).
- 5 Clique em Concluir.
Na página Calendário, todas as chamadas planeadas estão agora visíveis no Calendário com tipo de letra vermelho e na secção Chamadas planeadas da página, desde que a função do utilizador inclua o privilégio Chamadas: chamadas planeadas no calendário. Uma mensagem de informação é apresentada acima do Calendário indicando o número de chamadas planeadas criadas.
- 6 Clique na ligação adequada no Calendário ou na ligação Assunto adequada na secção Chamadas planeadas da página Calendário para abrir a página Detalhes da chamada.
Os dados do campo seguintes são automaticamente preenchidos para cada novo registo de chamada criado através do planeamento de chamadas em bloco:
 - O campo Estado tem um valor de Planeado.

- A Data de início tem um valor que combina o Dia da semana e a Hora adequada para contacto.
- O campo Data de fim tem um valor igual à Data de início mais 30 minutos.
- O campo Assunto tem um valor de Chamada profissional mais o Nome do contacto para chamadas criadas a partir da Lista de contactos ou de Chamada da conta mais o Nome da conta para chamadas criadas a partir da Lista de contas.
- O campo Tipo tem um valor de Chamada.

7 Introduza ou actualize as informações nos restantes campos na página Detalhes da chamada conforme pedido.

Por exemplo, para preencher o novo registo de chamada com informações de um modelo de chamada inteligente existente, clique no ícone de pesquisa junto ao campo Chamada inteligente e selecione a chamada inteligente.

Para obter mais informações sobre os campos na página Detalhes da chamada, consulte [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) (na página 149).

8 Se for necessário, adicione artigos de linha ao registo de chamada e clique em Guardar como chamada inteligente privada ou Guardar como chamada inteligente pública.

Pode ligar informações detalhadas do produto, informações de amostras entregues e itens promocionais para o registo de chamada. Para obter mais informações sobre a adição de artigos de linha para um registo de chamada, consulte [Controlo de visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) (consultar "[Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#)" na página 149).

Utilize os procedimentos seguintes para criar uma chamada planeada para várias contas.

Para criar uma chamada planeada para várias contas de cada vez

- 1** Vá para a Página principal Contas.
- 2** Selecione a lista de contas que pretende na secção Listas de contas da página.
- 3** Na página Lista de contas, clique em Menu e selecione Planeamento de chamadas em bloco.
- 4** Na página Chamadas planeadas, introduza as informações seguintes para cada conta que pretende incluir no plano de chamadas em bloco:
 - Introduza o dia da semana em que planeia telefonar.

As opções válidas são: Domingo, Segunda-feira, Terça-feira, Quarta-feira, Quinta-feira, Sexta-feira e Sábado.
 - Introduza a hora adequada para contacto.

As opções válidas são: No início da manhã (das 7.00 às 9.00), Manhã (das 9.00 às 11.00), Meio dia (das 11.00 às 13.00), No início da tarde (das 13.00 às 15.00), Tarde (das 15.00 às 17.00), No início da noite (das 17.00 às 19.00), À hora do jantar (das 19.00 às 21.00) e À noite (das 21.00 às 23.00).
- 5** Clique em Concluir.

Na página Calendário, todas as chamadas planeadas estão agora visíveis no Calendário com tipo de letra vermelho e na secção Chamadas planeadas da página, desde que a função do utilizador inclua o privilégio Chamadas: chamadas planeadas no calendário. Uma mensagem de informação é apresentada acima do Calendário indicando o número de chamadas planeadas criadas.

- 6** Clique na ligação adequada no Calendário ou na ligação Assunto adequada na secção Chamadas planeadas da página Calendário para abrir a página Detalhes da chamada.

Os dados do campo seguintes são automaticamente preenchidos para cada novo registo de chamada criado através do planeamento de chamadas em bloco:

- O campo Estado tem um valor de Planeado.
- A Data de início tem um valor que combina o Dia da semana e a Hora adequada para contacto.
- O campo Data de fim tem um valor igual à Data de início mais 30 minutos.
- O campo Assunto tem um valor de Chamada profissional mais Nome do contacto para chamadas criadas a partir da Lista de contactos ou de Chamada da conta mais Nome da conta para chamadas criadas a partir da Lista de contas.
- O campo Tipo tem um valor de Chamada.

- 7** Introduza ou actualize as informações nos restantes campos na página Detalhes da chamada conforme pedido.

Por exemplo, para preencher o novo registo de chamada com informações de um modelo de chamada inteligente existente, clique no ícone de pesquisa junto ao campo Chamada inteligente e selecione a chamada inteligente.

Para obter mais informações sobre os campos na página Detalhes da chamada, consulte [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) (na página 149).

- 8** Se for necessário, adicione artigos de linha ao registo de chamada e clique em Guardar como chamada inteligente privada ou Guardar como chamada inteligente pública.

Pode ligar informações detalhadas do produto, informações de amostras entregues e itens promocionais para o registo de chamada. Para obter mais informações sobre a adição de artigos de linha para um registo de chamada, consulte [Controlo de visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) (consultar "[Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#)" na página 149).

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) (na página 149)
- [Entregar amostras durante uma chamada de vendas](#) (na página 548)

Ajustar respostas a mensagens

Um *resposta à mensagem* constitui os comentários recebidos de um público durante a apresentação de um plano de mensagens, durante um determinado período. Os comentários baseiam-se nos cliques do rato ou nos

toques de uma caneta de tablet efectuados pelo apresentador. Estes comentários são recolhidos de forma contínua através da entrega de um plano de mensagens e controlados por hora e pelo item do plano de mensagens específico que está a ser apresentado. Para obter mais informações sobre planos de mensagens, consulte [Planos de mensagens](#) (na página 589).

As respostas a mensagens apresentadas são recolhidas e preenchidas a partir do software de entrega PCD. As respostas relevantes a interações anteriores devem ser apresentadas no Oracle CRM On Demand. Os privilégios de modificação destas respostas só devem ser concedidos a pessoal administrativo que tem autoridade para ajustar de forma retroactiva as respostas ao plano de mensagens.

A função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir entregas de conteúdos personalizados para trabalhar com as páginas da resposta à mensagem.

NOTA: Esta funcionalidade só está disponível no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Para ajustar uma resposta à mensagem

- 1 Na página Detalhes da chamada ou Detalhes da solução, desloque-se para a secção do item relacionado Respostas a mensagens e clique em Novo.

NOTA: Se não vir a secção Respostas a mensagens na página Detalhes da chamada ou Detalhes da solução, adicione esta secção, conforme descrito em [Alterar a disposição da página de detalhes](#) (na página 734) ou contacte o administrador da empresa.

- 2 Na página Edição da resposta à mensagem, visualize e ajuste os seguintes campos, conforme necessário.

Campo	Descrição
Informações chave da resposta à mensagem	
Plano de mensagens	O plano de mensagens que está a ser apresentado para uma determinada resposta à mensagem. Clique no ícone Selector para escolher um plano de mensagens existente.
Sequência	O número sequencial do item do plano de mensagens correspondente a uma determinada resposta. (Campo obrigatório.)
Item do plano de mensagens	Este campo identifica o item do plano de mensagens específico que está a ser apresentado com o plano de mensagens.
Solução	O conteúdo do ficheiro de gráfico ou multimédia subjacente que constitui o assunto da resposta. (Campo obrigatório.)
Resposta	Os valores configurados previamente para as respostas são os seguintes: Continuar discussão, Dados necessários, Aceite, Não interessado ou Rejeitado. Seleccione um valor na lista pendente. (Campo obrigatório.)
Notas	Informações descritivas adicionais sobre a resposta.
Secção	Um componente de um item de apresentação (por exemplo, um gráfico) que possa ser activado durante uma apresentação pelo

Campo	Descrição
	apresentador. Este componente constitui o assunto de um determinado valor de resposta.
Hora de início	O início do período de resposta quando a primeira resposta à mensagem foi recebida. Para ajustar, clique no ícone de calendário para seleccionar a data e hora de início. (Campo obrigatório.)
Hora de fim	O fim do período de resposta quando a última resposta à mensagem foi recebida. Para ajustar, clique no ícone de calendário para seleccionar a data e hora de fim. (Campo obrigatório.)
Duração	O período (em segundos) entre a hora de início e a hora de fim.
Seguimento	O apresentador selecciona esta caixa de verificação durante a apresentação de um plano de mensagens para indicar que foi enviado um pedido de seguimento para um determinado segmento do plano de mensagens. (Um pedido de seguimento pode incluir o envio de documentação, etc.) Este campo é obrigatório e não está seleccionado por predefinição.

- 3 Guarde o registo se tiver ajustado qualquer um dos campos.

Agendar compromissos com outros utilizadores

Quando pretende agendar um compromisso e notificar outros utilizadores sobre esse compromisso, siga esta sequência:

- 1 Crie um compromisso.

- 2 Convide contactos e utilizadores.

Quando agenda compromissos com outros utilizadores, a aplicação distingue entre:

- **Contactos.** Clientes, parceiros e outros utilizadores listados nas informações da empresa como registos de contacto.
- **Utilizadores.** Os utilizadores do Oracle CRM On Demand na empresa do utilizador.

- 3 Verifique a disponibilidade dos utilizadores.

Pode ver a disponibilidade dos utilizadores, mas não dos contactos, dado que não tem acesso a calendários fora da aplicação.

NOTA: Para executar este passo, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Partilhar calendário.

- 4 Envie uma notificação do compromisso a todos os convidados.

Para adicionar convidados ao compromisso

- 1** Crie o compromisso, preencha as informações sobre o compromisso e guarde o registo.
- 2** Na página Detalhes do compromisso, desloque-se para a secção Contactos e clique em Adicionar.
NOTA: Poderá ter de adicionar as secções Contacto e Utilizador à disposição. Para obter instruções, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes \(na página 734\)](#).
- 3** Na janela de pesquisa, selecione um contacto existente ou clique em Novo e crie um registo de contacto. Os contactos seleccionados aparecem por ordem alfabética.
- 4** Clique em OK.
NOTA: Para alterar o contacto que é apresentado como Contacto principal, clique na ligação Editar junto ao compromisso na página Calendário. Na página Editar compromissos, clique no ícone de pesquisa junto ao campo Contacto principal, selecione o novo contacto principal e clique em Guardar. O contacto principal aparece no resumo do calendário. O novo contacto principal também é adicionado à secção Contactos da página Detalhes do compromisso, se ainda não existir nesta localização.
- 5** Na página Detalhe do compromisso, desloque-se para a secção Utilizadores e clique em Adicionar.
- 6** Na janela de pesquisa, selecione os utilizadores que pretende convidar para o compromisso.
A lista que aparece na janela de pesquisa contém todos os utilizadores do Oracle CRM On Demand na empresa do utilizador.
- 7** Clique em Guardar.

Para verificar a disponibilidade dos utilizadores

- 1** Na página Detalhes do compromisso, clique em Disponibilidade do utilizador.
Para que o botão Disponibilidade do utilizador seja apresentado, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Partilhar calendário.
Aparece um calendário combinado com a lista de utilizadores e respetivos calendários. As linhas dos utilizadores que não partilharam o respetivo calendário consigo aparecem como barras vazias.
Para ver informações sobre tempo ocupado apresentado no calendário, pare o rato sobre o compromisso.
- 2** Para ver a disponibilidade de outro dia, pode:
 - Clicar nas setas do cabeçalho do calendário para se deslocar para o dia seguinte ou anterior
 - Clicar no ícone de calendário no respetivo cabeçalho
- 3** Atualize a data e a hora do compromisso, se necessário.
- 4** Guarde o registo.

ATENÇÃO: Não irá aparecer uma mensagem de aviso se criar um compromisso sobreposto.

Para enviar uma notificação por correio eletrónico aos convidados (contactos e utilizadores)

- 1 Na página Detalhes do compromisso, clique em Enviar mensagem de correio eletrónico.
- 2 Abre-se um correio eletrónico com estas informações:
 - **Para.** Convidados (contactos e utilizadores)
Se a lista exceder 70 convidados, a mensagem de correio eletrónico será enviada para os restantes convidados mas os respetivos endereços de correio eletrónico não aparecerão na linha Para.
 - **Assunto.** Se a língua do utilizador for inglês britânico ou inglês americano, a linha de Assunto na mensagem de correio eletrónico inclui a palavra *Compromisso* seguida pelos valores dos campos Assunto, Localização, Hora de início e Hora de fim a partir do compromisso. Se a língua do utilizador não for inglês britânico ou inglês americano, a linha de Assunto na mensagem de correio eletrónico está em branco. É possível editar o conteúdo da linha de Assunto.

Ver os calendários de outros utilizadores

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Partilhar calendário.

Pode ver:

- O calendário de outro utilizador
Pode ver os calendários individuais dos utilizadores do grupo (se for membro de um grupo) ou que reportam a si e os calendários de outros utilizadores que partilham explicitamente o respectivo calendário consigo.
- Um calendário de grupo (se for membro de um grupo) que combina os calendários de todos os membros do grupo numa única vista de calendário

NOTA: A lista mostra os utilizadores por ordem alfabética. Se a lista exceder dez utilizadores, desloque-se na lista para ver calendários de utilizadores adicionais.

Para mais informações sobre grupos, consulte Gestão de grupos.

- Vistas personalizadas que combinam os calendários de outros utilizadores
Por exemplo, poderá estar a trabalhar num projecto especial a curto prazo com utilizadores em diferentes funções. A configuração de uma vista personalizada que inclua apenas os calendários desses utilizadores permite que visualize a agenda desses mesmos utilizadores numa única vista. Quando configurar uma vista de calendário personalizada, pode adicionar à vista os seguintes utilizadores:
 - Utilizadores que sejam membros do seu grupo (se for membro de um grupo)
 - Utilizadores que partilhem explicitamente o respectivo calendário consigo ou com um dos subordinados

Para mais informações sobre a configuração de vistas de calendário personalizadas, consulte [Adicionar vistas de calendário personalizadas](#) (na página 163).

Os calendários mostram as horas de acordo com o fuso horário local, das 7:00 às 19:00 horas. Por outro lado, apenas os convidados e proprietários de compromissos podem ver os detalhes de compromissos privados.

Para ver o calendário de outro utilizador

- 1 Na página Calendário, clique no separador Utilizador, se necessário.
- 2 Na barra de título, clique no ícone de pesquisa e clique no Apelido do utilizador na janela de pesquisa.
O calendário desse utilizador preenche a vista Utilizador.

NOTA: Só os utilizadores que partilham consigo os respectivos calendários e os utilizadores que são membros do seu grupo é que estão disponíveis para serem seleccionados.

Para regressar rapidamente ao seu próprio calendário

- Clique no botão O meu calendário na barra de título.

Para ver um calendário combinado de todos os membros do grupo

- 1 Na página Calendário, clique no separador Grupo.
- 2 No calendário combinado, pode:
 - Clicar no nome de utilizador para ir para o calendário pessoal desse utilizador.
 - Clicar na data para ir para a vista de grupo correspondente a esse dia.

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter as informações relacionadas sobre as vistas de calendário personalizadas:

[Adicionar vistas de calendário personalizadas](#) (na página 163)

Página de definições do calendário

Clique num tópico para ver instruções para executar o seguinte a partir da página Definições do calendário:

- [Partilhar o calendário](#) (na página 163)
- [Definir a vista do calendário predefinida](#) (na página 163)
- [Adicionar vistas de calendário personalizadas](#) (na página 163)

NOTA: Funções do calendário apenas de acordo com o calendário gregoriano. Não pode ser configurado para outros sistemas de calendário.

Partilhar o calendário

Antes de começar. Para efectuar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Partilhar calendário.

Para alargar o acesso ao calendário pessoal a outros utilizadores que não pertençam ao grupo, terá de partilhar explicitamente o calendário com esses utilizadores.

Para partilhar o calendário

- 1 Nas páginas Calendário, clique em Configuração do calendário.
- 2 Na página Definições do calendário, clique em Partilhar calendário.
Se for membro de um grupo, os membros do grupo são listados na secção Partilha predefinida.
- 3 Na secção A minha lista de partilhas de calendário, clique em Adicionar utilizadores.
- 4 Na página Calendário partilhado, seleccione os utilizadores com os quais pretende partilhar o calendário.
- 5 Guarde as alterações.

Definir a vista do calendário predefinida

Antes de começar. Para efectuar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Partilhar calendário.

Pode definir a vista predefinida que pretende apresentar sempre que clica no separador Calendário.

Para definir a vista do calendário predefinida

- 1 Nas páginas Calendário, clique em Configuração do calendário.
- 2 Na página Definições do calendário, clique em Vista do calendário predefinida.
- 3 Na página Definições do calendário predefinido, seleccione uma vista do calendário.
- 4 Guarde as alterações.

Adicionar vistas de calendário personalizadas

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Partilhar calendário.

Se for membro de um grupo (e a sua função tiver o privilégio Partilhar calendário), pode visualizar automaticamente um calendário agregado que combine os calendários de todos os membros do grupo numa

única vista de calendário. No entanto, pode pretender configurar diferentes vistas de calendário combinadas de modo a satisfazer as suas necessidades. Para configurar vistas de calendário combinadas, adicione uma vista personalizada.

Por exemplo, poderá estar a trabalhar num projecto especial a curto prazo com utilizadores em várias funções. A configuração de uma vista personalizada que inclua apenas os calendários desses utilizadores permite que visualize a agenda desses mesmos utilizadores numa única vista. Quando configurar uma vista de calendário personalizada, pode adicionar à vista os seguintes utilizadores:

- Utilizadores que sejam membros do seu grupo (se for membro de um grupo)
- Utilizadores que partilhem explicitamente o calendário consigo

NOTA: As vistas personalizadas não lhe permitem alterar o dia de início da semana ou a hora de início do dia.

Para adicionar uma vista de calendário personalizada

- 1 Nas páginas Calendário, clique na ligação Configuração do calendário.
- 2 Na página Definições do calendário, clique em Gerir vistas do grupo.
Na página Gerir vistas, o nome do grupo aparece na secção Vistas padrão.
- 3 Clique em Adicionar.

- 4 Na página Gerir vista, introduza um nome e uma descrição para a vista.

NOTA: Não é possível seleccionar um grupo completo para partilhar calendários, em vez disso, terá de adicionar cada membro desse grupo a uma vista personalizada como utilizador.

- 5 Guarde o registo.
- 6 Na página Gerir vistas, clique no Nome do novo grupo.
Aparece a página Gerir detalhe da vista.
- 7 Clique em Adicionar membros e seleccione os utilizadores.
- 8 Guarde o registo.
No separador Grupo de calendários, a nova vista aparece na lista pendente.

Ver listas de tarefas de grupo

Se a empresa utilizar a opção de atribuição do grupo, poderá ver a lista consolidada de tarefas que pertence aos membros do grupo do utilizador. Para mais informações sobre grupos, consulte Gestão de grupos.

Para ver as listas de tarefas de grupo

- 1 Na página Calendário, clique no separador Tarefas de grupo.

- 2 A partir da lista pendente, selecione a lista de tarefas que pretende ver.

As listas de tarefas incluem todas as tarefas criadas por qualquer membro do grupo (excepto as tarefas marcadas como privadas pelo utilizador).

Utilizar scripts de avaliação de actividades

O administrador da empresa pode ter configurado os scripts de avaliação para o ajudar a reunir informações sobre e avaliar as actividades, tais como tarefas, compromissos e chamadas de vendas. Um *script de avaliação* consiste numa série de perguntas utilizadas para recolher dados do cliente. As respostas são pontuadas, recebem uma ponderação e são comparadas com um limiar especificado para determinar o resultado apropriado ou acção.

NOTA: As Chamadas inteligentes não têm Avaliações de actividades activadas neste momento.

Antes de começar. Para utilizar scripts de avaliação, a função de utilizador tem de ser configurada para permitir acesso aos registos de avaliação. Para mais informações acerca das definições necessárias, consulte Acerca de scripts de avaliação.

Para utilizar um script de avaliação de actividades

- 1 Selecione a actividade.

Para obter mais informações sobre como seleccionar actividades, consulte [Localizar registos](#) (na página 45). Para obter mais informações sobre actividades, consulte [Calendário e actividades](#) (na página 139).

- 2 Na página Detalhes (página Detalhes da chamada, do compromisso ou da tarefa) para a actividade, desloque-se para a secção Avaliação de actividades e clique em Adicionar.

NOTA: Se a secção Avaliação de actividades não for apresentada, clique na ligação Editar disposição.

- 3 Na janela de pesquisa, procure o script apropriado e clique em Seleccionar. Pode utilizar os campos de filtro na parte superior da janela de pesquisa para filtrar a lista de scripts.

- 4 Na página Avaliações de actividades, selecione a resposta para a cada pergunta do script e clique em Guardar.

A página Detalhes (página Detalhes da chamada, do compromisso ou da tarefa) para a actividade volta a aparecer.

Dependendo do resultado do script, alguns dos campos no registo podem ter sido actualizados automaticamente.

Campos de atividade

Utilize a página Editar tarefa para adicionar uma tarefa ou atualizar detalhes de uma tarefa existente. Utilize a página Editar compromisso para adicionar um compromisso ou atualizar detalhes de um compromisso

existente. Utilize a página Editar chamada para atualizar os detalhes de uma chamada planeada existente. As páginas Editar mostram o conjunto completo de campos para uma tarefa ou compromisso.

SUGESTÃO: Também pode editar as atividades na página Lista de atividades e nas páginas Detalhes do compromisso, Detalhes da tarefa e Detalhes da chamada. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (consultar "[Atualizar detalhes do registo](#)" na página 71).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais relativas a alguns campos disponíveis na página Editar tarefa e .compromisso. Para obter mais informações sobre os campos disponíveis na página Editar chamada, consulte [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) a clientes](#) (consultar "[Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#)" na página 149).

NOTA: Se o tipo de registo Atividade for configurado em modo misto ou modo de livro, o campo Sinalizador delegado não tem de estar presente nas disposições da página do compromisso, tarefa ou detalhe da chamada, caso contrário ocorrerá um erro quando tentar guardar o compromisso, tarefa ou chamada.

Campo	Descrição
Conta	Conta ligada a esta atividade.
Estado da aprovação	O estado da aprovação do registo quando a tarefa é criada. Por predefinição, este campo não é apresentado. Os administradores da empresa podem adicionar este campo à disposição da página Atividade. Os administradores da empresa podem utilizar este campo para auxiliar no controlo das aprovações do registo para o Partner Relationship Management. Este campo pode ser preenchido como parte de um fluxo de trabalho. Para obter mais informações sobre o fluxo de trabalho Criar tarefa, consulte Criar ações do fluxo de trabalho: Criar tarefa. Para obter mais informações sobre como configurar o Partner Relationship Management, consulte Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Resultado da chamada	O resultado do tipo de atividade Chamada de aniversário, Chamada de referência ou Chamada de revisão, tal como Sem resposta, Compromisso, Manter contacto ou Ficheiro obsoleto. Quando introduz um valor neste campo, este torna-se só de leitura.
Campanha	A campanha que está ligada a esta atividade.
Data de conclusão	A data e hora em que a atividade foi concluída. Nas tarefas, este campo é automaticamente preenchido quando o campo Estado é definido para Concluído ou o botão Marcar como concluído é clicado. Nos compromissos, se a Data de conclusão for deixada em branco, é automaticamente definida para o mesmo valor que o campo Hora de fim quando o compromisso é criado e guardado. Se o campo Data de conclusão não estiver configurado como um campo só de leitura, pode introduzir uma data neste campo diferente da data de fim no compromisso. No entanto, se alterar posteriormente o valor no campo Hora de fim, o valor no campo Data de conclusão será automaticamente alterado para o novo valor no campo Hora de fim. Alterar a data no campo Data de conclusão também não resulta na caixa de verificação Concluído no compromisso a ser selecionado ou no campo Estado a

Campo	Descrição
	<p>ser definido para Concluído, mesmo que a nova data seja no passado.</p> <p>O campo Data de conclusão não pode nunca ser deixado em branco nos compromissos porque o Oracle CRM On Demand utiliza este campo para determinar quais os compromissos a incluir nas listas Atividades abertas que aparecem em várias áreas no Oracle CRM On Demand. Se limpar o valor do campo Data de conclusão num compromisso, o Oracle CRM On Demand repõe automaticamente o campo para o mesmo valor que o campo Hora de fim.</p>
Concluído	Nas tarefas, esta caixa de verificação é automaticamente selecionada quando o campo Estado na tarefa é definido para Concluído. Nos compromissos, esta caixa de verificação não é automaticamente selecionada quando o campo Estado no compromisso é definido para Concluído.
Contacto principal	Contacto principal ligado a esta atividade. Para empresas com a funcionalidade Grupo, este é o Contacto principal nas vistas Calendário.
Delegado por	O utilizador que delegou a tarefa a outro proprietário. Este campo será preenchido automaticamente quando for atribuído a outro proprietário.
Descrição	Informações adicionais sobre esta atividade. Limite de 16.350 caracteres.
Data limite	Data em que esta tarefa vence (aplica-se apenas a tarefas).
Hora de fim	<p>A data e hora de conclusão do compromisso (aplica-se apenas a compromissos). O valor predefinido para a data de hoje é 13:00 horas. O Oracle CRM On Demand atualiza automaticamente este campo, utilizando a hora de início e a duração do compromisso.</p> <p>Se deixar o campo Data de conclusão num compromisso em branco, a Data de conclusão é automaticamente preenchida com o valor do campo Hora de fim. Se alterar o valor no campo Hora de fim, o valor no campo Data de conclusão será automaticamente alterado para o novo valor no campo Hora de fim.</p>
Pista	Pista ligada a esta atividade.
Localização	Local em que ocorre o compromisso (aplica-se apenas a compromissos).
Oportunidade	Oportunidade ligada a esta atividade.
Proprietário	<p>O proprietário do registo da atividade.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 38).</p>
Prioridade	<p>O nível de prioridade, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa. O nível de prioridade aplica-se apenas às tarefas. O valor predefinido é 3-Baixa.</p> <p>NOTA: Se o administrador da empresa tiver alterado os valores predefinidos</p>

Campo	Descrição
	para o campo Prioridade, as setas podem não ser apresentadas no campo Prioridade nas listas de tarefas.
Privado	Indicação de que o registo da atividade só pode ser visualizado pelo utilizador, mesmo que a atividade esteja ligada a um registo visível para outras pessoas.
Motivo da rejeição	Indica o motivo da devolução ou rejeição de um artigo. Por predefinição, este campo não é apresentado. Os administradores da empresa podem adicionar este campo à disposição da página Atividade. Os administradores da empresa podem utilizar este campo para auxiliar no controlo das aprovações do registo para o Partner Relationship Management. Este campo pode ser preenchido como parte de um fluxo de trabalho. Para obter mais informações sobre o fluxo de trabalho Criar tarefa, consulte Criar ações do fluxo de trabalho: Criar tarefa. Para obter mais informações sobre como configurar o Partner Relationship Management, consulte Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Pedido de assistência	Pedido de assistência ligado a esta atividade.
Hora de início	Data e hora de início do compromisso (aplica-se apenas a compromissos). O valor predefinido é a data de hoje e as 12:00 horas.
Estado	O estado da tarefa ou do compromisso, tal como Concluído, Adiado, Em curso, A aguardar alguém ou Não iniciado.
Assunto	Título ou breve descrição desta atividade.
Subtipo	O tipo de objeto da aprovação. Por predefinição, este campo não é apresentado. Os administradores da empresa podem adicionar este campo à disposição da página Atividade. Os administradores da empresa podem utilizar este campo para auxiliar no controlo das aprovações do registo para o Partner Relationship Management. Este campo pode ser preenchido como parte de um fluxo de trabalho. Para obter mais informações sobre o fluxo de trabalho Criar tarefa, consulte Criar ações do fluxo de trabalho: Criar tarefa. Para obter mais informações sobre como configurar o Partner Relationship Management, consulte Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Tipo	Para tarefas, refere-se a uma categoria, tal como Aprovação, Chamada de aniversário, Chamada, Correspondência, Demonstração, Correio eletrónico, Evento, Fax, Almoço, Reunião, Pessoal, Apresentação, Outros, Chamada de referência, Chamada de revisão ou Tarefa.
Tipo	Na página Lista de atividades, refere-se ao tipo de atividade, ou Tarefa ou Compromisso.

3 Marketing

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registo para informações de marketing:

- **Campanhas.** Utilize estas páginas para gerir campanhas de marketing e para gerir pistas e oportunidades qualificadas.
- **Pistas.** Utilize estas páginas para controlar pistas para novas oportunidades de vendas e para automatizar o processo de conversão de pistas.

Gerir marketing

Para gerir marketing, execute os seguintes processos.

- 1 [Processo de processamento de campanhas](#) (na página 169).
- 2 [Processo de processamento de pistas](#) (na página 170).

Processo de processamento de campanhas

Para processar campanhas, execute as seguintes tarefas:

- 1 Criar um registo da campanha, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos da campanha](#) (consultar "[Campos de campanha](#)" na página 176).
- 2 Atribuir destinatários da campanha, consulte [Visar contactos para campanhas](#) (na página 174).
- 3 Se isto é uma campanha de correio electrónico, prepare o conteúdo da mensagem de correio electrónico. Para mais informações, consulte a ajuda online do Oracle Email Marketing On Demand.
- 4 Executar a campanha.
- 5 Controlar respostas da campanha, consulte [Gravar respostas a campanhas](#) (consultar "[Registar respostas a campanhas](#)" na página 175).
- 6 Avaliar a eficácia da campanha, consulte [Avaliar eficácia da campanha](#) (na página 176).

- 7 Associar pistas à campanha. Se a campanha gerar pistas, tem de associar as novas pistas à campanha de onde são provenientes, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos de pistas](#) (na página 194).

Processo de processamento de pistas

Para processar pistas, execute as seguintes tarefas:

- 1 Configurar regras de atribuição de pistas, consulte [Acerca de regras de atribuição](#) e [Configurar regras de atribuição](#).
- 2 Configurar regras de conversão de pistas, consulte [Pistas](#) (na página 178) e [Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas](#).
- 3 Configurar disposições de conversão de pistas, consulte [Criar disposições de conversão de pistas](#).
- 4 Criar scripts de qualificações de pistas, consulte [Utilizar scripts de qualificação de pistas](#) (na página 188).
- 5 Qualificar a pista, consulte [Qualificar pistas](#) (na página 188).
- 6 Converter ou rejeitar a pista.

Pode converter pistas em registos de conta, negócio, contacto ou oportunidade, consulte [Converter pistas em contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades](#) (na página 190). Se decidir que uma pista não é valiosa, pode removê-la do processo de gestão de pistas, consulte [Rejeitar pistas](#) (na página 193).

Campanhas

Utilize as páginas da Campanha para criar, actualizar e controlar campanhas. Uma *campanha* é o veículo ou projecto no qual transmite uma mensagem de marketing a um ou mais grupos de pessoas, incluindo clientes potenciais existentes. Normalmente, as campanhas fornecem uma oferta promocional a canais de comunicação diferentes para reter os clientes actuais ou adquirir novos clientes. O objectivo é gerar um interesse adicional nos produtos e serviços da empresa.

A utilização de campanhas permite-lhe executar o seguinte:

- Armazenar, num único local, informações da campanha, tais como custos orçamentados comparados com custos reais, pistas visadas e material de marketing (por exemplo, brochuras e material gráfico).
- Partilhar, em tempo real, vistas de campanhas com a equipa de marketing e partilhar informações da campanha com a equipa de vendas a partir da mesma localização.
- Ver os resultados da campanha visualizando pistas e oportunidades, que são geradas para cada campanha.
- Utilizar relatórios predefinidos para avaliar os resultados e determinar o retorno do investimento das actividades da campanha em tempo real.
- Realizar comparações históricas entre campanhas actuais e campanhas anteriores para identificar tendências.

Os gestores de vendas e de marketing podem importar pistas e ligar as mesmas a uma campanha existente. Em primeiro lugar, as informações da pista têm de ser formatadas num ficheiro de valores separados por vírgulas (.csv).

Campanhas, pistas, oportunidades e contactos

Durante uma campanha, pode gerar várias pistas ligadas à campanha. Se converter algumas dessas pistas em novas oportunidades, contactos ou contas, a ligação à campanha será transportada das pistas originais para as oportunidades, contactos e contas convertidas. Por exemplo, a Campanha A cria 100 pistas, da P1 à P100. Ligue cada uma destas pistas à Campanha A. As pistas P1 à P90 nunca mostram o potencial da produção de receitas. As pistas P91 à P100 mostram as receitas potenciais, pelo que pode convertê-las em oportunidades, da O1 à O10. Cada uma destas oportunidades é automaticamente ligada à Campanha A através da respectiva pista original. Vários meses mais tarde, o utilizador pretende rever a eficácia da Campanha A. Visualize o registo da Campanha A e constatare que existem 100 pistas e 10 oportunidades ligadas às mesmas. Pode comparar estes resultados a campanhas passadas ou às suas expectativas para esta campanha e efectuar ajustamentos, em conformidade.

NOTA: Se o administrador da empresa adicionar campos personalizados para pistas, estes campos não serão transportados para os registos de oportunidade quando a pista for convertida numa oportunidade ou contacto. Uma excepção verifica-se se o administrador da empresa configurar correspondências adicionais através da funcionalidade Correspondência de conversão de pistas. Para mais informações sobre como corresponder campos da pista, consulte Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas.

Trabalhar com a Página principal de campanha

A Página principal da Campanha constitui o ponto de início para gerir campanhas.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de campanha. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma campanha

Pode criar uma campanha clicando no botão Novo na secção As minhas campanhas recentemente visualizadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos de campanha](#) (na página 176).

Trabalhar com Listas de campanhas

A secção Listas de campanhas mostra um número de listas filtradas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A seguinte tabela descreve as listas padrão de campanhas.

Lista de campanhas	Filtro
--------------------	--------

Lista de campanhas	Filtro
Todas as campanhas activas	Campanhas em que o campo Estado está definido para Activo
Todas as campanhas concluídas	Campanhas em que o campo Estado está definido para Concluído
Todas as campanhas planeadas	Campanhas em que o campo Estado está definido para Planeado
Campanhas recentemente criadas	Todas as campanhas, ordenadas pela data de criação, com a campanha criada mais recentemente apresentada na parte superior da lista
Campanhas recentemente modificadas	Todas as campanhas, ordenadas pela data de modificação, com a campanha modificada mais recentemente apresentada na parte superior da lista
Todas as campanhas	Nenhum. A lista mostra todas as campanhas da empresa, ordenadas por Nome da campanha, por ordem crescente.
As minhas campanhas recentemente modificadas	Todas as campanhas que lhe pertencem. A lista está ordenada pela data de modificação, com a campanha modificada mais recentemente apresentada na parte superior da lista.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar campanhas recentemente visualizadas

A secção As minhas campanhas recentemente visualizadas mostra as campanhas que o utilizador visualizou mais recentemente.

Para expandir a lista de tarefas, clique na ligação Mostrar lista completa.

Trabalhar com Tarefas da campanha

A secção Tarefas da campanha mostra as tarefas atribuídas ao utilizador, ordenadas pela data limite e, em seguida, por prioridade. O utilizador ou o respectivo gestor definem a data limite e a prioridade. A prioridade da tarefa, tal como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa, é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, sem seta para prioridade média, uma seta para baixo para prioridade baixa.

NOTA: Se o administrador da empresa tiver alterado os valores predefinidos para o campo Prioridade, as setas podem não ser apresentadas no campo Prioridade nas listas de tarefas.

- Para rever uma tarefa, clique na ligação Assunto.
- Para rever a campanha à qual a tarefa está associada, clique no nome da campanha.
- Para expandir a lista de tarefas, clique em Mostrar lista completa.

Visualizar Campanhas activas

A secção Campanha activa mostra uma lista de campanhas actualmente em execução.

- Para visualizar uma campanha activa, clique no campo Nome da campanha.
- Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Secções de relatórios

Uma ou mais secções de relatório podem ser mostradas na Página principal de campanha. O administrador da empresa pode especificar que secções de relatório são mostradas na página. Na standard edition do Oracle CRM On Demand, a secção Estado da campanha activa é mostrado.

Utilizar relatórios para avaliar a eficácia da campanha

Uma ou mais secções de relatório podem ser mostradas na Página principal de campanha (o administrador da empresa pode especificar que secções de relatório são mostradas na página). Na aplicação padrão, a secção Estado da campanha activa é mostrada, que apresenta uma análise de todas as campanhas activas. Para obter mais informações sobre como utilizar a secção Estado da campanha activa, consulte [Avaliar a eficácia da campanha](#) (consultar "[Avaliar eficácia da campanha](#)" na página 176).

Adicionar secções à Página principal de campanha

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções adicionais à Página principal de campanha, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal de campanha.

Para adicionar secções à Página principal de campanha

- 1 Na Página principal de campanha, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição de Página de campanha, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Guardar.

Gerir campanhas

Para gerir campanhas, execute as seguintes tarefas:

- [Visar contactos para campanhas](#) (na página 174)
- [Registar respostas a campanhas](#) (na página 175)
- [Fechar campanhas](#) (na página 176)
- [Avaliar eficácia da campanha](#) (na página 176)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Campos de campanha](#) (na página 176)
- [Trabalhar com a Página principal Campanha](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal de campanha](#)" na página 171)
- [Relatórios](#) (na página 779)
- Importar os dados

Visar contactos para campanhas

Pode seleccionar contactos que pretenda visar para uma campanha.

NOTA: Se a empresa utilizar o Segmentation Wizard, uma aplicação transferível que funciona entre o Oracle CRM On Demand e o Excel, pode criar segmentos alvo que filtram os registos de acordo com os critérios de vários tipos de registo. Para obter informações sobre como transferir e utilizar o Segmentation Wizard, consulte [Utilizar o Segmentation Wizard](#) (na página 773).

Para visar contactos para uma campanha

- 1 Selecione a campanha.
Para obter instruções sobre como seleccionar campanhas, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhe da campanha, desloque-se para a secção Destinatários e execute o seguinte procedimento:

NOTA: Se a secção Destinatários não estiver visível na página Detalhes da campanha, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Destinatários à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- Para visar contactos individualmente, clique em Adicionar.
- Para remover o contacto, clique na ligação Remover na linha do registo. Este procedimento desassocia os registos sem eliminar qualquer registo.

3 Guarde o registo.

Para importar contactos a partir de um ficheiro, consulte Importar os dados.

Registar respostas a campanhas

Registar a resposta a uma campanha como, por exemplo, o facto de um destinatário ter assistido a um evento, é algo que pode controlar na secção do destinatário da campanha.

Para registar uma resposta a uma campanha

1 Selecione a campanha.

Para obter instruções sobre como seleccionar campanhas, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

Nota: Se a secção Destinatários não for apresentada na página Detalhes da campanha, clique em Disposição da página para adicioná-la.

2 Na página Detalhe da campanha, desloque-se para a secção Destinatários e clique em Editar para o contacto cuja resposta pretende registar.

3 Na página de edição Resposta de campanha, preencha as informações necessárias.

Campo	Descrição
Estado de entrega	Os valores padrão são Pendente, Enviado, Devolução provisória, Devolução permanente, Recebido e Aberto. No entanto, o administrador da empresa pode mudar o nome das opções nesta lista pendente. Se a empresa utilizar o Oracle Email Marketing On Demand, o estado da entrega do destinatário será automaticamente actualizado (apenas para os valores Devolução Provisória, Devolução permanente ou Mensagem aberta).
Estado da resposta	Os valores padrão são Click-thru, RSVP - Irá participar, RSVP - Não irá participar, Assistiu, Convertido em pista, Mais informação solicitada, Subscriver lista, Anular subscrição da lista, Subscrição global, Anulação de subscrição global e Mensagem aberta. No entanto, o administrador da empresa pode personalizar as opções nesta lista pendente. Se a empresa utilizar o Oracle Email Marketing On Demand, o

Campo	Descrição
	estado da resposta será automaticamente actualizado (apenas para os valores Click-thru, Subscriver lista, Anular subscrição da lista, Subscrição global, Anulação de subscrição global ou Mensagem aberta).

- 4 Guarde o registo.

Fechar campanhas

Pode alterar o estado da campanha para indicar que está concluída.

Para fechar uma campanha

- 1 Na página Lista de campanhas, clique no campo Estado.
- 2 Seccione o estado Concluído, a partir da lista pendente.
- 3 Clique no ícone de marca de verificação verde no campo Estado para guardar o registo.

Avaliar eficácia da campanha

A secção Estado da campanha activa da Página principal Campanha mostra uma análise de todas as campanhas activas. Pode utilizar estas informações para determinar a eficácia das campanhas.

Para visualizar informações sobre a eficácia das campanhas

- Nesta secção da Página principal Campanha, pode executar o seguinte:
 - Coloque o ponteiro no gráfico para ver informações específicas.
 - Clicar num segmento para rever um relatório detalhado.
 - Altere as categorias nas listas para visualizar os mesmos dados a partir de uma perspectiva diferente.
Por exemplo, pode ver a análise de campanhas pelo ROI (retorno do investimento), a taxa de conversão de pistas ou o custo para cada pista.

Campos de campanha

Utilize a página Editar campanha para adicionar uma campanha ou atualizar detalhes de uma campanha existente. A página Editar campanha mostra o conjunto completo de campos para uma campanha.

SUGESTÃO: Também pode editar campanhas na página Lista de campanhas e na página Detalhe da campanha. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (consultar "[Atualizar detalhes do registo](#)" na página 71).

NOTA: Os administradores da empresa podem personalizar a candidatura de várias formas, tais como alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas pendentes. Por conseguinte, as informações que visualiza no ecrã podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave da campanha	
Código de origem	Código identificador da campanha. Certifique-se de que o código introduzido é único. Este campo tem um limite máximo de 30 caracteres.
Nome da campanha	Nome descritivo da campanha. Este campo tem um limite máximo de 100 caracteres.
Tipo de campanha	Tipo de campanha, como Publicidade, Direct Mail, Correio eletrónico, Evento - Outros, Evento - Seminário, Evento - Feira para profissionais, Lista - Adquirido, Lista - Arrendado, Outros, Referência - Funcionário, Referência - Externo ou Web site.
Objetivo	Descrição do objetivo da campanha, tal como "Para aumentar as vendas em 10%".
Público	Público-alvo da campanha.
Oferta	Descrição do produto ou serviço oferecido pela campanha.
Estado	<p>Estado da campanha, tal como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ativo. A data de início situa-se no passado e a data de fim situa-se no futuro ■ Concluído. As datas de início e de fim situam-se no passado. ■ Planeado. As datas de início e de fim situam-se no futuro. ■ Agendado. Pode definir manualmente este estado para indicar que a campanha está pronta e está agora definida para ser executada numa determinada data e hora. ■ Contactar suporte. No Oracle Email Marketing On Demand, este estado é automaticamente definido se existir um problema com a campanha. <p>Tem de definir o estado. O sistema não atualiza automaticamente o estado quando a campanha é iniciada, a menos que a empresa utilize o Oracle Email Marketing On Demand. Se a empresa utilizar o Oracle Email Marketing On Demand, os estados Ativo, Concluído e Contactar suporte são atribuídos automaticamente.</p>
Data de início	Data a hora de início da campanha. O valor predefinido é a data e hora atuais. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta data.

Campo	Descrição
Data de fim	Data e hora a que a campanha está prevista concluir. O valor predefinido é a data e hora atuais. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta data.
Moeda da campanha	Introduza o código (como, por exemplo, EUR) para a moeda utilizada para todos os campos de receitas.
Informações do plano de campanha	
Receitas alvo	Receita que se espera vir a ser gerada pela campanha.
Pistas direcionadas (n.º)	Número de clientes potenciais visados pela campanha.
Custo orçamentado	Montante orçamentado pela empresa para esta campanha.
Custo real	Montante gasto pela empresa nesta campanha.
Informações adicionais	
Proprietário	<p>A designação alternativa do proprietário do registo de campanha.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou respetivos gestores a partir das páginas Relatórios e Paineis.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 38).</p>
Descrição	Descrição da campanha. Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.

Pistas

Utilize as páginas Pistas para criar, atualizar e avaliar pistas. Uma *pista* é uma pessoa que mostrou interesse nos produtos ou serviços do utilizador.

É possível introduzir pistas manualmente ou as mesmas podem ser atribuídas ao utilizador. Pode acompanhar as pistas atribuídas para determinar se irão eventualmente gerar receitas para a empresa. A criação de um registo de pista é uma forma rápida de reunir informações sobre o novo cliente. Num registo pode introduzir

os detalhes da empresa, da pessoa e do interesse empresarial, em vez de criar quatro registos diferentes para uma conta, contacto, registo de negócio e oportunidade.

Uma pista desloca-se através do processo de gestão de pistas, na seguinte sequência de fases: avaliação, qualificação e conversão numa oportunidade ou registo de negócio. Em vez de qualificar uma pista, poderá removê-la através do respectivo arquivamento. Em vez de converter uma pista qualificada numa oportunidade ou registo de negócio, poderá rejeitá-la. O resto deste tópico explica as fases mais detalhadamente.

Avaliar pistas

Durante a avaliação, a pessoa que avalia a pista executa várias actividades contínuas:

- Telefona, envia mensagens de email ou visita o contacto para trocar informações.
- Actualiza informações específicas sobre a pista com informações mais exactas e recentemente descobertas.
- Cria, controla e conclui actividades relativas à pista.
- Regista notas relativas à interacção.
- (Opcional, mas recomendável) Liga a pista a uma conta e um contacto, o que tem as seguintes vantagens:
 - O utilizador atribuído à conta ou contacto (que pode ou não ser o utilizador atribuído à pista) pode visualizar a pista durante o processo de avaliação, uma vez que vai ser apresentada nas páginas Conta e Contacto.
 - O proprietário da pista pode aceder a informações adicionais sobre a conta ou contacto ao clicar numa ligação.
 - O proprietário da pista pode introduzir mais detalhes que podem normalmente ser armazenados com uma pista, tais como contactos adicionais na conta, morada para expedição e assim sucessivamente.
 - Se a pista for convertida numa oportunidade ou registo de negócio, as ligações de conta e de contacto existentes podem acelerar esse processo.

Qualificar pistas

O processo de qualificação ajuda o avaliador a reunir informações suficientes para determinar as pistas que devem continuar a ser seguidas. Quando o avaliador determina que uma pista tem algum potencial para gerar receitas, o avaliador qualifica a pista. Em seguida, o sistema confirma se determinados campos críticos contêm dados. Se os critérios tiverem sido cumpridos, a pista é marcada como qualificada e torna-se visível ao vendedor como uma pista recentemente qualificada.

A qualificação precisa das pistas ajuda a empresa a dedicar mais tempo aos negócios com elevado potencial. Os administradores da empresa podem configurar scripts de qualificação de pistas para ajudar os avaliadores a qualificarem pistas de forma precisa e consistente. (Para obter informações sobre como configurar scripts de avaliação, consulte Configurar scripts de avaliação).

Arquivar pistas

Como alternativa, se a pista for considerada como não tendo qualquer valor para a empresa, então o avaliador pode arquivar a pista. O sistema remove então a pista do processo de gestão de pistas.

SUGESTÃO: Para ordenar pistas arquivadas, crie uma nova lista designada por Pistas arquivadas. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Converter pistas em oportunidades ou registos de negócio

As pistas podem ser convertidas em contactos, e opcionalmente em contas, oportunidades e registos de negócio, através da utilização da página Converter pista. A página Converter pista contém opções de conversão da pista, conforme especificado na disposição da Conversão da pista aplicável à função do utilizador. Se uma pista tiver um valor potencial suficiente, o avaliador poderá convertê-la numa oportunidade ou registo de negócio, desde que uma disposição da conversão da pista tenha todas as opções de conversão de pistas activadas. O sistema solicita ao avaliador uma conta para ligar à pista, um contacto nessa conta para ligar à pista e uma oportunidade ou registo de negócio para ligar à pista.

Em seguida, o sistema cria uma nova oportunidade ou registo de negócio com alguns valores que transitaram da pista, tais como receitas potenciais e a data de fecho estimada. O sistema remove então a pista da avaliação activa (apesar de ainda poder ser visualizada, se necessário).

O que acontece durante a conversão

Algumas informações do registo da pista são transportadas para as áreas relevantes nos registos de Conta, Contacto, Oportunidade e Registo de negócio que são criados durante o processo de conversão. A tabela seguinte mostra um exemplo de como os campos são correspondidos entre os registos através da utilização da página Correspondência da conversão da pista.

Pista	Conta	Oportunidade	Contacto	Registo de negócio
Morada	Morada para facturação	Não aplicável	Morada do contacto	Endereço do negócio
Receitas anuais	Receitas anuais	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Rendimento aproximado	Não aplicável	Não aplicável	Rendimento total	Não aplicável
Empresa associada	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Empresa associada
Contacto associado	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Contacto associado
Campanha	Campanha de origem NOTA: Se a conta for criada através do processo de conversão da pista, este campo será automaticamente preenchido a partir do campo Campanha no registo da pista. Se a conta for criada por um utilizador, este poderá introduzir as informações neste	Campanha de origem NOTA: Se a oportunidade for criada através do processo de conversão da pista, este campo será automaticamente preenchido a partir do campo Campanha no registo da pista. Se a oportunidade for	Campanha de origem NOTA: Se o contacto for criado através do processo de conversão da pista, este campo será automaticamente preenchido a partir do campo Campanha no registo da pista. Se o contacto for criado por um	Não aplicável

Pista	Conta	Oportunidade	Contacto	Registo de negócio
	campo.	criada por um utilizador, este poderá introduzir as informações neste campo.	utilizador, este poderá introduzir as informações neste campo.	
N.º de telemóvel	Não aplicável	Não aplicável	N.º de telemóvel	Telemóvel
Localidade	Localidade de facturação Localidade de expedição	Não aplicável	Localidade principal	Localidade (do Endereço do negócio)
Empresa	Nome da conta	Conta	Conta	Nome da empresa
País	País de facturação País de expedição	Não aplicável	País principal	País
Data de nascimento	Não aplicável	Não aplicável	Data de nascimento	Não aplicável
Descrição	Não aplicável	Descrição	Não aplicável	Justificação
Correio electrónico	Não aplicável	Não aplicável	Correio electrónico	Correio electrónico
Data de fecho estimada	Não aplicável	Data de fecho	Não aplicável	Data de fecho
Nome	Não aplicável	Não aplicável	Nome	Não aplicável
Indústria	Indústria	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Cargo	Não aplicável	Não aplicável	Cargo	Não aplicável
Apelido	Não aplicável	Não aplicável	Apelido	Não aplicável
Moeda da pista	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Moeda do negócio
Proprietário da pista	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Tipo de pista	Tipo de conta	Não aplicável	Tipo de contacto	Não aplicável
Sr./Sra.	Não aplicável	Não aplicável	Sr./Sra.	Não aplicável
Nunca enviar mensagem de correio electrónico	Não aplicável	Não aplicável	Nunca enviar mensagem de correio electrónico	Não aplicável
Passo seguinte	Não aplicável	Passo seguinte	Não aplicável	Passo seguinte
Número de funcionários	Número de funcionários	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Parceiro de origem	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Parceiro de origem
Receitas potenciais	Não aplicável	Receitas	Não aplicável	Volume do negócio
Telefone principal	Não aplicável	Não aplicável	N.º de telefone do emprego	N.º de telefone

Pista	Conta	Oportunidade	Contacto	Registo de negócio
Parceiro principal	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Parceiro principal
Interesse do produto	Não aplicável	O Nome da oportunidade torna-se no Interesse do produto (Nome completo do contacto)	Não aplicável	Interesse do produto
Profissão	Não aplicável	Não aplicável	Profissão	Não aplicável
Data de qualificação	Não aplicável	Não aplicável	Data de qualificação	Não aplicável
Classificação	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Recomendado por	Não aplicável	Não aplicável	Recomendado por	Não aplicável
Origem	Não aplicável	Origem da pista	Origem da pista	Não aplicável
Distrito/concelho	Distrito/concelho para facturação Distrito/concelho de expedição	Não aplicável	Distrito/concelho principal	Distrito (do Endereço do negócio)
Web site	Web site	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
N.º de fax do emprego	Não aplicável	Não aplicável	N.º de fax do emprego	Não aplicável
Código postal	Código postal para facturação Código postal de expedição	Não aplicável	Código postal principal	Código postal (do Endereço do negócio)

Adicionalmente, alguns campos mostram valores diferentes como resultado do processo de conversão da pista. A seguinte tabela lista os novos valores.

Este registo/campo	Muda para este valor
Registo de pista	
Estado	Convertida
Registo de conta	
Proprietário	Utilizador que converte a pista. Consulte a seguinte secção, Propriedade de registos de pistas relacionados após a conversão.

Este registo/campo	Muda para este valor
Registo de oportunidade	
Estado	Pendente
Fase de vendas	Visualização em criação
Probabilidade	50%
Proprietário	Utilizador que converte a pista. Consulte a seguinte secção, Propriedade de registos de pistas relacionados após a conversão.
Registo de contacto	
Proprietário	Utilizador que converte a pista. Consulte a seguinte secção, Propriedade de registos de pistas relacionados após a conversão.
Registo de negócio	
Nome	Interesse do produto na pista. É possível substituir este campo.
Tipo	Padrão
Estado do envio	Não submetido.

Propriedade de registos de pistas relacionados após a conversão

Se tiver preenchido o campo Vendedor, quando a pista for convertida essa pessoa passará a ser o proprietário de todos os registos relacionados. Se este campo não for preenchido, o utilizador que converte a pista passará a ser o proprietário de todos os registos relacionados, por predefinição. No entanto, o administrador da empresa pode alterar este comportamento utilizando a funcionalidade Corresponder conversão de pistas. Para mais informações, consulte Correspondência de campos adicionais durante a conversão de pistas.

Rejeitar pistas qualificadas

As pistas qualificadas também podem ser rejeitadas. Isto é normalmente efectuado em organizações onde a pessoa ou o grupo que avalia as pistas é diferente dos vendedores que convertem pistas qualificadas em receitas. Nessas organizações, o vendedor atribuído a uma pista qualificada pode determinar que a pista não é tão valiosa como o avaliador tinha indicado.

Quando rejeita uma pista, o vendedor tem de especificar um Código da rejeição para a rejeição e também pode especificar opcionalmente o Motivo da rejeição. Se o Código da rejeição seleccionado for Outros, o Motivo da rejeição torna-se num campo obrigatório. O sistema regista a ocorrência de uma rejeição, o autor da rejeição e o motivo da mesma.

O vendedor pode também optar por voltar a atribuir a pista como parte da rejeição. Dependendo das políticas da empresa, a pista pode voltar a ser atribuída a um gestor para acompanhamento ou pode voltar para o avaliador original para posterior avaliação.

Trabalhar com a Página principal de pistas

A Página principal de pistas constitui o ponto de partida para gerir pistas.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de pistas. Além disso, se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma pista

Pode criar uma pista clicando no botão Novo na secção As minhas pistas recentemente visualizadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos de pista](#) (consultar "[Campos de pistas](#)" na página 194).

Trabalhar com Listas de pistas

A secção Listas de pistas mostra um número de listas filtradas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela que se segue descreve as listas padrão de pistas.

Lista de pistas	Filtro
Todas as pistas	Nenhum
Todas as pistas convertidas	Apresenta pistas em que o campo Estado está definido para Convertido
Todas as pistas qualificadas	Apresenta pistas em que o campo Estado está definido para Qualificação
Todas as pistas qualificadas	Apresenta pistas em que o campo Estado está definido para Qualificado
Pistas recentemente criadas	Apresenta todas as pistas, ordenadas pela data de criação
Pistas recentemente modificadas	Apresenta todas as pistas, ordenadas pela data de modificação
Todas as pistas rejeitadas	Apresenta pistas em que o campo Estado está definido para Rejeitado
As minhas pistas	Apresenta pistas, ordenadas pela data de criação, que cumprem um das seguintes condições: <ul style="list-style-type: none"> ■ O campo Vendedor é definido para o nome de utilizador e o campo Estado é definido para Qualificação. ■ O campo Proprietário da pista é definido para o nome de utilizador, o campo Vendedor está vazio e o campo Estado é definido para Qualificação.

Lista de pistas	Filtro
As minhas pistas novas	<p>Apresenta pistas, ordenadas pela data de criação, que cumprem um das seguintes condições:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ O campo Vendedor é definido para o nome de utilizador e o campo Estado é definido para Qualificado. ■ O campo Proprietário da pista é definido para o nome de utilizador, o campo Vendedor é definido para um nome de utilizador e o campo Estado é definido para Qualificação.
As minhas pistas recentemente criadas	Apresenta todas as pistas que possui. A lista é ordenada pela data de criação, com a pista criada mais recentemente na parte superior da lista.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar pistas recentemente visualizadas

A secção As minhas pistas recentemente visualizadas mostra as pistas que o utilizador visualizou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Trabalhar com Tarefas de pistas

A secção As minhas tarefas abertas relacionadas com a pista mostra as tarefas atribuídas ao utilizador, ordenadas pela data limite e, em seguida, por prioridade. O utilizador ou o respectivo gestor definem a data limite e a prioridade. A prioridade da tarefa, tal como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa, é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, sem seta para prioridade média, uma seta para baixo para prioridade baixa.

NOTA: Se o administrador da empresa tiver alterado os valores predefinidos para o campo Prioridade, as setas podem não ser apresentadas no campo Prioridade nas listas de tarefas.

- Para rever uma tarefa, clique na ligação Assunto.
- Para rever a pista à qual a tarefa está associada, clique no nome da pista.
- Para expandir a lista de tarefas, clique em Mostrar lista completa.

Visualizar pistas qualificadas

A secção Pistas qualificadas mostra uma lista de pistas qualificadas. O campo Nome completo é uma ligação que abre o registo de pista.

- Para abrir o registo de pista, clique no campo Nome completo.
- Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Utilizar relatórios para analisar o seguimento da pista

Uma ou mais secções de relatório poderão ser mostradas na Página principal de pistas. O administrador da empresa pode especificar que secções de relatório são mostradas na página. Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, a secção Análise de seguimento da pista é mostrada, que apresenta o progresso da qualificação de pistas nos últimos 90 dias. Para obter mais informações sobre como utilizar a secção Análise de seguimento da pista, consulte [Analisar seguimento de pista](#) (consultar "[Analisar seguimento da pista](#)" na página 194).

Adicionar secções à Página principal de pistas

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções adicionais à Página principal de pistas, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal de pistas.

Para adicionar secções à Página principal de pistas

- 1 Na Página principal de Pistas, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição de Página principal da pista, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Guardar.

Gerir pistas

Para gerir pistas, execute as seguintes tarefas:

- [Voltar a atribuir pistas](#) (na página 187)
- [Qualificar pistas](#) (na página 188)
- [Utilizar scripts de qualificação de pistas](#) (na página 188)
- [Arquivar pistas](#) (na página 189)
- [Converter pistas em contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades](#) (na página 190)
- [Rejeitar pistas](#) (na página 193)
- [Analisar seguimento da pista](#) (na página 194)

NOTA: Se estiver a utilizar o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition e a tirar partido da funcionalidade Referências, também são criadas novas pistas quando se ligam novas referências a contactos.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Voltar a atribuir pistas

Se os níveis de acesso do utilizador permitirem, pode voltar a atribuir manualmente uma pista alterando o proprietário ou o livro personalizado principal no registo de pista.

NOTA: Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configurar para o tipo de registo Pista, pode atribuir um registo de pista a um proprietário ou livro personalizado principal; no entanto, não é possível atribuir um registo de pista a um proprietário e a um livro personalizado principal ao mesmo tempo. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo](#) (na página 38).

Se a empresa utilizar o gestor de atribuições e o tipo de registo Pista estiver configurado para o modo de utilizador ou modo misto da propriedade do registo, também pode voltar a atribuir uma pista a um novo proprietário através da seleção da caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário no pedido.

Para voltar a atribuir uma pista

- 1 Selecione a pista que pretende voltar a atribuir.

Para obter instruções sobre como seleccionar pistas, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhe da pista, clique em Editar.

- 3 Na página Editar pista, execute um dos seguintes procedimentos:

- No campo Nome completo do proprietário ou campo Livro, clique no ícone de pesquisa e, em seguida, selecione outro utilizador ou livro na janela de pesquisa.
- Selecione a caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário de modo a acionar o gestor de atribuições para voltar a atribuir a pista.

NOTA: O gestor de atribuições pode voltar a atribuir registos apenas a utilizadores. Pode voltar a atribuir registos apenas se o tipo de registo estiver configurado no modo de utilizador ou no modo misto da propriedade do registo. O gestor de atribuições não pode voltar a atribuir os registos se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo](#) (na página 38).

4 Guarde as alterações.

NOTA: O tempo de processamento para voltar a atribuir registos pode variar dependendo da complexidade das regras de atribuição da empresa, do número de registos a voltar a atribuir e da carga atual do sistema.

Qualificar pistas

Se determinar que uma pista tem algum potencial para se tornar uma oportunidade, pode qualificar a pista. Normalmente, o utilizador seleciona uma classificação para a pista de acordo com uma escala, configurada pelo administrador da empresa.

NOTA: O administrador da empresa pode ter configurado scripts de avaliação para o ajudar a avaliar pistas para qualificação. Para mais informações sobre como utilizar scripts de qualificação de pistas, consulte [Utilizar scripts de qualificação de pistas](#) (na página 188).

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Qualificar pistas.

Para qualificar uma pista

1 Selecione a pista.

Para obter instruções sobre como selecionar pistas, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

2 Na página Detalhes da pista, certifique-se de que os campos Nome próprio, Apelido, Classificação e Vendedor do registo da pista estão preenchidos. Estes campos são obrigatórios de modo a qualificar a pista. Além disso, se o tipo de registo Pista for configurado no modo de utilizador da propriedade do registo, o campo Nome completo do proprietário tem de ser preenchido.

NOTA: As informações necessárias ajudam a garantir que as pistas não serão perdidas depois de qualificadas e que os recursos de vendas valiosos são aproveitados ao máximo para seguir as pistas que se tornarão numa oportunidade de vendas. Em concreto, se os campos Classificação e Vendedor não forem preenchidos, não poderá definir o estado da pista como Qualificada.

3 Clique em Marcar como qualificada.

O sistema verifica se os campos críticos contêm dados. Se os critérios forem cumpridos, o valor do campo Estado da pista é alterado para Qualificada.

NOTA: Se receber uma mensagem de erro depois de clicar Marcar como qualificado, verifique se o campo Data de qualificação não foi personalizado com um valor só de leitura.

Utilizar scripts de qualificação de pistas

O administrador da empresa pode ter configurado scripts de avaliação para o ajudar a avaliar pistas para qualificação. Um script de qualificação de pistas consiste numa série de perguntas utilizadas para recolher dados do cliente. As respostas são pontuadas, recebem uma ponderação e são comparadas com um limiar especificado para determinar o resultado apropriado ou acção.

ATENÇÃO: Se um script de qualificação de pistas tentar definir o campo Estado numa pista como Qualificada, não o poderá fazer a menos que os campos Classificação e Vendedor estejam preenchidos. Se estes campos não estiverem preenchidos, será apresentada uma mensagem de erro e o script assumirá que a pista não atingiu o limiar. Em seguida, o script define o campo Estado, de acordo com os resultados definidos no script que levaram à não obtenção do limiar.

Antes de começar. Para utilizar scripts de avaliação, a função de utilizador tem de ser configurada para permitir acesso aos registos de avaliação. Para mais informações acerca das definições necessárias, consulte Acerca de scripts de avaliação.

Para utilizar um script de qualificação de pistas

- 1 Seleccione a pista.

Para mais informações sobre como seleccionar pistas, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes da pista, desloque-se para a secção Scripts de qualificação de pistas e clique em Adicionar.

NOTA: Se a secção Scripts de qualificação de pistas não for mostrada, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Scripts de qualificação de pistas à disposição da página. Esta secção só está disponível se o administrador da empresa tiver configurado um script de qualificação de pistas.

- 3 Na janela de pesquisa, procure o script apropriado e clique em Seleccionar. Pode utilizar os campos de filtro na parte superior da janela de pesquisa para filtrar a lista de scripts.
- 4 Na janela Scripts de qualificação de pistas, seleccione a resposta para cada pergunta do script e clique em Guardar.

Aparece novamente a página Detalhes da pista. Dependendo do resultado do script, alguns dos campos no registo podem ter sido actualizados automaticamente.

Arquivar pistas

Em vez de qualificar uma pista, pode especificar que já não necessita de ser seguida ou removê-la do processo de avaliação. Arquivar uma pista não a elimina, mas retém a pista na base de dados com um estado de Arquivado.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Arquivar pistas.

Para arquivar uma pista

- 1 Seleccione a pista que pretende arquivar.

Para obter instruções sobre como seleccionar pistas, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes da pista, clique em Arquivar.

O campo Estado da pista é alterado para Arquivado.

Converter Pistas em contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades

Se a função de utilizador tiver a configuração apropriada, poderá criar registos de contas, contacto, negócio e oportunidade ou copiar as informações da pista para os registos existentes, através da conversão do registo da pista. Dependendo das definições da empresa, o novo registo de oportunidade poderá incluir informações que afetam os cálculos de receitas.

NOTA: Normalmente, o utilizador converte pistas em oportunidades que tenham sido previamente qualificadas. Consulte [Qualificar pistas \(na página 188\)](#).

O procedimento nesta secção descreve os passos destes dois cenários:

Cenário 1. O utilizador tem novas pistas resultantes de uma campanha levada a cabo pela sua empresa. Como parte de cada registo, o utilizador tem o nome de uma pessoa juntamente com o respetivo nome da empresa. Pretende agora criar um novo contacto, uma nova conta e, potencialmente, um novo registo de oportunidade utilizando informações da pista.

Cenário 2. O utilizador executa uma campanha direcionada para contas e contactos existentes. São geradas algumas pistas que pretende agora converter em oportunidades.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função e as definições do perfil de acesso do utilizador têm de estar configuradas conforme descrito em [Definições da função e perfil de acesso para conversão da pista](#) (consultar "[Definições de função e perfil de acesso para converter pistas](#)" na página 192). A página Converter pista só mostra as opções de conversão que estão disponíveis para a função de utilizador, de acordo com a disposição da conversão da pista que foi selecionada para a função. Se uma disposição da conversão da pista não tiver sido selecionada para a função, aplica-se a disposição da conversão da pista predefinida.

Para converter uma pista numa conta, contacto, registo de negócio ou oportunidade

- 1 Selecione a pista que pretende converter.

Para obter instruções sobre como selecionar pistas, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhe da pista, clique em Converter.

- 3 Na página Converter pista, execute um dos seguintes procedimentos:

- Para criar novos registos de contas e de contactos para esta pista (Cenário 1), selecione as opções Criar nova conta automaticamente e Criar novo contacto automaticamente.

Na secção Conta, o campo Empresa da pista é apresentado no campo Nome da conta por predefinição. Na secção Contacto, o Nome próprio e Apelido relativos à pista são apresentados por predefinição.

- Para criar uma nova oportunidade e ligar esta a uma conta e contacto existentes, selecione as opções Utilizar conta existente e Utilizar contacto existente.

Se o registo de pista tiver uma conta associada, esta conta é apresentada no campo Conta associada. Se o registo de pista tiver um contacto associado, este contacto é apresentado no campo Contacto associado.

- Para associar a pista a uma conta ou contacto diferente, clique no ícone de pesquisa junto aos campos Conta associada ou Contacto associado e selecione outra conta e contacto. Certifique-se de que os nomes adequados são apresentados nos campos Conta associada e Contacto associado e que os botões de opção Utilizar conta existente e Utilizar contacto existente são seleccionados.

- 4 (Opcional) Para converter a pista numa oportunidade, selecione a opção Criar automaticamente nova oportunidade e preencha os campos.

NOTA: Por predefinição, o nome próprio e o apelido do registo de pista aparecem no campo Nome da oportunidade na página Converter pista. Os valores nos campos Receitas, Data de fecho, Passo Seguinte e Descrição na página Converter pista são também transportados para o registo de oportunidade. Pode editar estes campos na página Converter pista.

- 5 (Opcional) Para converter a pista num registo de negócio, selecione a opção Criar um registo de negócio automaticamente e preencha os campos.

NOTA: Por predefinição, os valores do campo Interesse do produto e do campo Parceiro do registo de pista aparecem no campo Nome do registo de negócio e no campo Conta do parceiro principal, respetivamente. Os valores nos campos Receitas, Data de fecho, Passo Seguinte e Descrição na página Converter pista são também transportados para o registo de negócio. Pode editar estes campos na página Converter pista.

- 6 Para converter a pista, clique em Guardar.

Quando a conversão estiver concluída:

- A página Detalhes da pista é novamente apresentada com estes valores, sendo a maior parte baseados nas seleções efetuadas na página Converter pista:
 - O campo Estado da pista é Convertida.
 - Os valores dos campos Conta associada e Contacto associado são iguais aos que se encontravam na página Converter pista.
 - Se tiver convertido a pista numa oportunidade, o valor do campo Oportunidade associada é igual ao nome da nova oportunidade que se encontrava na página Converter pista.
 - Se tiver convertido a pista numa oportunidade, o novo registo de oportunidade criado a partir do processo de conversão fica com a pista convertida associada a um registo de oportunidade.
 - Se tiver convertido a pista num registo de negócio, o valor do campo Registo de negócio associado é igual ao nome do novo registo de negócio que especificou na página Converter pista.
 - Se tiver convertido a pista num registo de negócio, o novo registo de negócio criado a partir do processo de conversão é também associado à pista convertida.
- Se tiver convertido a pista numa oportunidade (Passo 4) ou registo de negócio (Passo 5), a nova oportunidade ou registo de negócio herda alguns valores de campo da pista.
- Pode ainda visualizar o registo de pista, mas os processos comerciais mudam para o registo de oportunidade ou de negócio apropriado.

NOTA: Para obter mais informações sobre o processo de conversão e o respetivo impacto nos campos e valores, consulte [O que acontece durante a conversão em Pistas](#) (na página 178). Para obter mais informações sobre a eliminação de registos, consulte [Eliminar e restaurar registos](#) (na página 119).

NOTA: Pode converter a mesma pista numa conta ou contacto várias vezes, mas só pode converter uma pista num registo de negócio ou oportunidade uma vez. Se tiver convertido uma pista num registo de negócio ou

oportunidade, não pode convertê-la mais tarde num registo de negócio ou oportunidade diferente. No entanto, uma pista que tenha sido convertida num registo de negócio pode ser reconvertida numa conta ou contacto diferente.

Definições de função e perfil de acesso para converter pistas

Para converter pistas em contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades, tem de ter as definições apropriadas nos perfis de acesso e na função de utilizador. Este tópico descreve as definições obrigatórias.

Definições de perfil de acesso para converter pistas

Os níveis de acesso que lhe permitem converter pistas são apresentados nas tabelas que se seguem. Estas definições são obrigatórias no perfil de acesso predefinido e no perfil de acesso de proprietário.

A tabela seguinte mostra as definições ao nível do acesso para os tipos de registo que lhe permitem converter pistas.

Tipo de registo	Nível de acesso
Conta	Ler/Editar
Actividade	Ler/Editar
Contacto	Ler/Editar
Pista	Ler/Editar
Oportunidade	Ler/Editar
Registo do negócio	Ler/Editar

A tabela seguinte mostra as definições ao nível do acesso para os tipos de registo de informações relacionadas que lhe permitem converter pistas.

Tipo de registo	Tipo de registo de informações relacionadas	Nível de acesso
Conta	Moradas	Ler/Criar/Editar
Contacto	Contas	Ler/Criar
	Moradas	Ler/Criar/Editar
Pista	Actividades concluídas	Ver
	Actividades abertas	Ver
Oportunidade	Receitas	Ler/Criar
	Contacto	Ler/Criar

Definições da função do utilizador para converter pistas

As definições da função que lhe permitem converter pistas são as seguintes:

- A função tem de ter o privilégio CRM Marketing: Converter pistas.
- O acesso ao tipo de registo para a função tem de ter as seguintes definições:
 - Para converter em oportunidades, as caixas de verificação Com acesso e Pode criar têm de estar seleccionadas para o tipo de registo Oportunidade.
 - Para converter em registos de negócio, as caixas de verificação Tem acesso e Pode criar têm de estar seleccionadas para o tipo Registo de negócio.
 - A caixa de verificação Com acesso tem de estar seleccionada para o tipo de registo Pista em todos os casos de conversão da pista.
 - As caixas de verificação Com acesso e Pode criar têm de estar seleccionadas para o tipo de registo Actividade em todos os casos de conversão da pista.
 - Para converter pistas em contas existentes, a caixa de verificação Com acesso tem de estar seleccionada para o tipo de registo Conta.
 - Para converter pistas em novas contas, as caixas de verificação Com acesso e Pode criar têm de estar seleccionadas para o tipo de registo Conta.
 - Para converter pistas em contactos existentes, a caixa de verificação Com acesso tem de estar seleccionada para o tipo de registo Contacto.
 - Para converter pistas em novos contactos, as caixas de verificação Com acesso e Pode criar têm de estar seleccionadas para o tipo de registo Contacto.

Rejeitar pistas

Em vez de converter uma pista qualificada numa oportunidade, pode decidir que a pista não é de valor igual ao indicado pelo avaliador e removê-la a partir do processo de gestão. Rejeitar uma pista não a elimina, mas retém a pista nos registos da empresa com o estado de Rejeitado.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Rejeitar pistas.

Para rejeitar uma pista qualificada

- 1 Selecione a pista que pretende qualificar.
Para obter instruções sobre como seleccionar pistas, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes da pista, clique em Rejeitar.
- 3 Na página Rejeitar uma pista, introduza estas informações:
 - No campo Código de rejeição, selecione um valor a partir da lista pendente.
 - (Opcional) No campo Motivo da rejeição, introduza o motivo para a rejeição.

NOTA: Se o Código de rejeição estiver definido como Outro, o campo Motivo da rejeição é obrigatório.

- Para voltar a atribuir a pista a um novo proprietário, selecione a caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário.

Se o administrador da empresa tiver configurado regras de atribuição de pistas, a seleção da caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário irá acionar o gestor de atribuições para voltar a atribuir a pista utilizando as regras de atribuição de pistas. Dependendo das políticas da empresa, a pista rejeitada pode ser reatribuída ao proprietário original ou ao gestor do proprietário original. O gestor de atribuições pode voltar a atribuir registos apenas a utilizadores. Pode voltar a atribuir registos apenas se o tipo de registo estiver configurado no modo de utilizador ou no modo misto da propriedade do registo. O gestor de atribuições não pode voltar a atribuir os registos se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo](#) (na página 38).

4 Clique em Confirmar rejeição.

A página Detalhes da pista volta a aparecer com informações acerca da rejeição, incluindo o nome, Código de rejeição e, se especificado, o motivo para a rejeição. O valor do campo Estado da pista é alterado para Rejeitado.

Analisar seguimento da pista

Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, a secção Análise de seguimento da pista da Página principal Pistas fornece informações que o ajudam a analisar o progresso da qualificação de pistas nos últimos 90 dias.

Nesta secção da Página principal Pistas, pode executar o seguinte:

- Avaliar o desempenho da equipa de vendas a partir de perspectivas diferentes.
- Visualizar o estado da pista para cada membro da equipa de vendas, seleccionando Proprietário da pista ou Vendedor.
- Visualizar dados por mês ou por semana para ver o estado das pistas para esses períodos.
- Identificar as acções necessárias para fazer avançar as pistas pelo processo de vendas.
- Clicar num segmento no gráfico para visualizar uma lista de pistas.
- Transferir ou imprimir estas análises.

Campos de pistas

Utilize a página Editar pista para adicionar uma pista ou atualizar detalhes de uma pista existente. A página Editar pista mostra o conjunto completo de campos para uma pista.

SUGESTÃO: Também pode editar pistas na página Lista de pistas e na página Detalhe da pista. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (consultar "[Actualizar detalhes do registo](#)" na página 71).

NOTA: Os administradores da empresa podem personalizar a candidatura de várias formas, tais como alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas pendentes. Por conseguinte, as informações que visualiza no ecrã podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave da pista	
Empresa	Para uma empresa, corresponde ao nome da conta.
Nunca enviar mensagem de correio eletrónico	Indicação da preferência da pista para receber ou não mensagens de correio eletrónico.
Informações relacionadas com a oportunidade	
Estado	Estado da pista, tal como Qualificação, Qualificada, Convertida, Rejeitada e Arquivada. Pode apenas ser alterada na página Editar pista, e <i>não</i> na página Nova pista. Para mais informações sobre os valores deste campo e respetivos significados, consulte Valores do campo Estado, em baixo.
Classificação	Classificação da escala tal como configurada pela empresa, do tipo A = Quente, B = Morno, C = Fresco e D = Frio.
Interesse do produto	Produto ou serviço pelo qual a pista demonstra interesse.
Receitas potenciais	Receitas potenciais, na moeda selecionada pelo utilizador ou pelo administrador da empresa.
Data de fecho estimada	Data e hora a que se prevê que a pista feche.
Passo seguinte	Descrição do passo seguinte a tomar.
Origem	Categorias de origem como configuradas pela empresa, tais como Publicidade, Direct Mail, Evento, Promoção, Referência, Feira para profissionais, Internet, Parceiro, Adquirido, Arrendado e Outros.
Campanha	Campanha que gera esta pista ou que está ligada a esta pista.
Indústria	Categoria da indústria da pista, tal como configurada pela empresa.
Receitas anuais	Receitas anuais da empresa da pista.
Informações adicionais	
Conta associada	Conta ligada a esta pista. Necessário para converter pistas em oportunidades.
Contacto associado	Contacto ligado a esta pista. Necessário para converter pistas em oportunidades.
Registo de negócio associado	Registo de negócio ligado a esta pista. Este campo é automaticamente definido quando uma pista é convertida para um registo de negócio.

Campo	Descrição
Oportunidade associada	Oportunidade ligada a esta pista. Necessário para converter pistas em oportunidades.
Proprietário	O proprietário do registo de pista. Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 38).
Nome completo do proprietário	O proprietário do registo de pista.
Voltar a atribuir proprietário	Indica que a pista deve voltar a ser atribuída. Se o administrador da empresa tiver configurado regras de atribuição de pistas, a seleção deste campo irá acionar o gestor de atribuições no Oracle CRM On Demand para processar a pista novamente e atribuí-la de acordo com as regras. O gestor de atribuições pode voltar a atribuir registos apenas a utilizadores. Pode voltar a atribuir registos apenas se o tipo de registo estiver configurado no modo de utilizador ou no modo misto da propriedade do registo. O gestor de atribuições não pode voltar a atribuir os registos se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 38). NOTA: O tempo de processamento para voltar a atribuir registos pode variar dependendo da complexidade das regras de atribuição da empresa, do número de registos a voltar a atribuir e da carga atual do sistema. O nome do proprietário da pista muda quando o registo volta a ser atribuído.
Vendedor	Vendedor atribuído pela empresa a esta pista.
Descrição	Informações adicionais que descrevem a pista. Limite de 16.350 caracteres.
Web site	Clique no Web site associado à pista.
Estado da propriedade	O estado atual de propriedade da pista.
Profissão	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Rendimento aproximado	Este é um campo de moeda. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data de nascimento	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Idade	Este campo é calculado a partir do campo Data de nascimento. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Campo	Descrição
Data da qualificação	É preenchido automaticamente com a data atual quando o campo Estado está definido para Qualificado.

Valores do campo de estado

À medida que uma pista avança no processo de gestão de pistas, o campo Estado da pista indica onde se encontra no processo. Os valores de estado constituem uma das principais formas de filtrar pistas. Para mais informações sobre o processo de gestão de pistas, consulte [Pistas](#) (na página 178).

A seguinte tabela lista os possíveis valores do campo de estado.

Estado	Descrição
Arquivada	Resulta da conclusão dos passos Arquivar (Arquivar pistas (na página 189)). Determina-se que a pista não vai ter qualquer valor para a sua empresa, sendo removida do processo de avaliação.
Convertida	Resulta da conclusão dos passos Converter (Converter pistas em contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades (na página 190)). Determina-se que a pista tem valor suficiente para se tornar uma oportunidade.
Qualificado	Resulta da conclusão dos passos Qualificar (Qualificar pistas (na página 188)). A pista passou no processo Qualificar. O novo proprietário torna-se o vendedor atribuído à pista.
Qualificação	Resulta da conclusão dos passos Criar (Qualificar pistas (na página 188)). Foi criada uma pista que está a passar pelo ou que está prestes a iniciar o processo Qualificação. Por predefinição, o proprietário é a pessoa que criou a pista.
Rejeitada	Resulta da conclusão dos passos Rejeitar (Rejeitar pistas (na página 193)). Determina-se que a pista qualificada não tem tanto valor como o avaliador considerava originalmente.

4 Vendas

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registo para informações de vendas:

- **Contas.** Utilize estas páginas para gerir informações sobre as empresas com as quais tem negócios.
- **Contactos.** Utilize estas páginas para controlar pessoas associadas às contas e oportunidades.
- **Oportunidades.** Utilize estas páginas para gerir oportunidades geradoras de receitas potenciais.
- **Previsões.** Utilize estas páginas para gerar previsões das receitas trimestrais do projecto com base nas oportunidades existentes.

O tipo de registo Pistas também está relacionado com a área de vendas, porque as pistas poderão ser convertidas em oportunidades.

O Oracle CRM On Demand também fornece os seguintes tipos de registo para informações do planeamento de negócios:

- **Plano de negócio.** Utilize estas páginas para estabelecer acções e objectivo estratégicos para contas, contactos ou produtos.
- **Objectivo.** Utilize estas páginas para gerir objectivos de nível superior que pretende atingir.
- **Conta do plano.** Utilize estas páginas para controlar como é que as contas fazem correspondência com os planos de negócio.
- **Contacto do plano.** Utilize estas páginas para associar contactos a planos de negócio.
- **Oportunidade do plano.** Utilize estas páginas para associar oportunidades a planos de negócio.

Gerir vendas

Para gerir vendas, execute os seguintes processos:

- 1 [Processo de gestão de oportunidades](#) (na página 200)
- 2 [Processo de gestão de contas](#) (na página 200)
- 3 [Processo de gestão de contactos](#) (na página 201)
- 4 [Processo de gestão de previsões para utilizadores das vendas](#) (na página 202)
- 5 [Processo de gestão de previsões para administradores de previsões](#) (na página 202)
- 6 [Processo de gestão de calendário e actividades](#) (consultar "[Processo de gestão de calendário e actividades](#)" na página 202)

Processo de gestão de oportunidades

Para gerir oportunidades, execute as seguintes tarefas:

- 1 Rever os campos de oportunidade e as informações relacionadas, consulte [Campos de oportunidade](#) (na página 263).
- 2 Criar um novo registo de oportunidade, consulte [Criar registos](#) (na página 42).
- 3 Adicionar registos de receitas do produto à oportunidade, consulte [Ligar produtos a oportunidades](#) (na página 253).
- 4 Definir os contactos chave e funções do contacto, consulte [Contactos](#) (na página 226) e Adicionar funções.
- 5 Controlar atividades e notas relacionadas com oportunidades, consulte [Campos de atividade](#) (na página 165) e [Adicionar Notas](#) (na página 105).
- 6 Atribuir propriedade e visibilidade da oportunidade, consulte Gestão de perfis de acesso e [Partilhar registos \(equipas\)](#) (na página 100).
- 7 Atualizar a fase de vendas da oportunidade, consulte [Acerca de oportunidades e previsões](#) (na página 244).
- 8 Ligar parceiros e concorrentes relacionados com a oportunidade, consulte [Controlar parceiros e concorrentes de oportunidades](#) (na página 250).
- 9 Avaliar e fazer previsões da oportunidade, consulte [Acerca de oportunidades e previsões](#) (na página 244).

Processo de gestão de contas

Para gerir contas, execute as seguintes tarefas:

- 1 Rever os campos da conta e as informações relacionadas, consulte [Campos de conta](#) (na página 223).
- 2 Criar um novo registo de conta, consulte [Criar registos](#) (na página 42).
- 3 Definir os contactos chave e funções do contacto, consulte [Contactos](#) (na página 226) e Adicionar funções.
- 4 Controlar atividades e notas relacionadas com a conta, consulte [Campos de atividade](#) (na página 165) e [Adicionar Notas](#) (na página 105).
- 5 Atribuir a propriedade e visibilidade da conta, consulte Gestão de perfis de acesso e [Partilhar registos \(equipas\)](#) (na página 100).
- 6 Associar parceiros e concorrentes à conta, consulte [Controlar parceiros e concorrentes de contas](#) (na página 217).

- 7** Definir as relações da conta, consulte [Controlar relações entre contas](#) (na página 213).
Nota: Este passo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 8** Adicionar os registos de receitas à conta, consulte [Controlar receitas com base nas contas](#) (na página 220).
Nota: Este passo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 9** Efetuar previsões sobre as receitas da conta, consulte [Controlar receitas com base nas contas](#) (na página 220).
Nota: Este passo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 10** Controlar os ativos da conta, consulte [Controlar ativos](#) (consultar "[Controlar activos](#)" na página 218).

Processo de gestão de contactos

Para gerir contactos, execute as seguintes tarefas:

- 1** Rever os campos do contacto e as informações relacionadas, consulte [Campos de contacto](#) (na página 239).
- 2** Criar um novo registo de contacto, consulte [Criar registos](#) (na página 42).
- 3** Controlar atividades e notas relacionadas com o contacto, consulte [Campos de atividade](#) (na página 165) e [Adicionar Notas](#) (na página 105).
- 4** Atribuir propriedade e visibilidade do contacto, consulte Gestão de perfis de acesso e [Partilhar registos \(equipas\)](#) (na página 100).
- 5** Concluir um inquérito de satisfação do cliente, consulte [Utilizar scripts de avaliação](#) (na página 118).
- 6** Definir as relações do contacto, consulte [Controlar relações entre contactos](#) (na página 235).
Nota: Este passo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 7** Adicionar os registos de receitas ao contacto, consulte [Controlar receitas com base nos contactos](#) (na página 236).
Nota: Este passo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 8** Efetuar previsões sobre as receitas do contacto, consulte [Controlar receitas com base nos contactos](#) (na página 236).
Nota: Este passo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 9** Controlar os ativos do contacto, consulte [Controlar ativos](#) (consultar "[Controlar activos](#)" na página 218).
Nota: Este passo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Processo de gestão de previsões para utilizadores das vendas

Para gerir previsões, execute as seguintes tarefas:

- 1 Definir as quotas, consulte [Configurar quotas](#) (consultar "[Gerir quotas](#)" na página 274).
- 2 Efectuar previsões das oportunidades, contas e contactos, consulte [Previsões](#) (na página 266).
- 3 Rever as previsões, consulte [Rever previsões](#) (na página 269).
- 4 Actualizar as previsões, consulte [Actualizar previsões](#) (na página 271).
- 5 Submeter as previsões, consulte [Submeter previsões](#) (na página 273).

Processo de gestão de previsões para administradores de previsões

Para gerir previsões, execute as seguintes tarefas:

- 1 Configurar o calendário fiscal da empresa, consulte Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais.
- 2 Determinar a hierarquia de previsões, consulte Configurar a definição da previsão.
- 3 Definir as quotas de utilizador, consulte Configurar quotas de vendas de utilizadores.
- 4 Criar a definição da previsão, incluindo Data, Tipo, Duração e Participantes, consulte Configurar a definição da previsão.

Processo de gestão de calendário e atividades

Para gerir calendário e atividades, execute as seguintes tarefas:

- 1 Rever os compromissos do calendário atual, consulte [Calendário e atividades](#) (consultar "[Calendário e atividades](#)" na página 139).
- 2 Criar os novos compromissos e tarefas, consulte [Criar atividades](#) (na página 143).
- 3 Partilhar o calendário com outros utilizadores, consulte [Ver os calendários de outros utilizadores](#) (na página 161).
- 4 Controlar e gerir as tarefas chave, consulte [Calendário e atividades](#) (consultar "[Calendário e atividades](#)" na página 139).

Pistas (aspectos de vendas)

As pistas desempenham uma função importante no processo de vendas. O processo de vendas poderá ser originado com a geração de pistas. As pistas movem-se progressivamente através da qualificação para a conversão. Para mais informações sobre o processo de vendas, consulte [Gerir marketing](#) (na página 169). Pode converter pistas em contactos, contas, registos de negócio e oportunidades. Depois da conversão de uma pista numa oportunidade ou registo de negócio, esta entra no processo de vendas. Alguns campos no registo da oportunidade ou de negócio obtêm os valores a partir do registo da pista. Estes valores baseiam-se na correspondência de pistas que foram convertidas durante o processo de vendas.

Contas

Utilize as páginas Contas para criar, actualizar e controlar contas. *Contas* são geralmente empresas com as quais tem negócios, mas também pode controlar parceiros, concorrentes, filiais, entre outros, como contas.

Se os registos de conta forem essenciais para a forma como a empresa gere os negócios, como acontece com muitas empresas, deve introduzir a maior quantidade de informações sobre contas que conseguir. Algumas dessas informações, tais como o campo Região ou Indústria, podem ser utilizadas em relatórios como forma de categorizar informações. De modo semelhante, se ligar um registo, tal como uma oportunidade, a um registo de conta com o campo Região ou Indústria preenchido, essas oportunidades podem ser categorizadas por esses valores.

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter informações relacionadas:

■ [Gerir contas](#) (na página 205)

Trabalhar com a Página principal da conta

A Página principal da conta constitui o ponto de partida para gerir contas.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Conta. Além disso, se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma conta

Pode criar uma conta clicando no botão Novo na secção As minhas contas recentemente visualizadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos da conta](#) (consultar "[Campos de conta](#)" na página 223).

Trabalhar com listas de contas

A secção Listas de contas mostra um número de listas filtradas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador

e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de contas.

Lista de contas	Filtros
Todas as contas	Todas as contas, ordenadas por ordem alfabética por Nome da conta
Todas as contas de cliente	Contas cujo tipo está definido como cliente
Todas as contas do concorrente da conta	Contas cujo tipo está definido como concorrente
Todas as contas do parceiro da conta	Contas cujo tipo está definido como parceiro
Todas as contas de clientes potenciais	Contas cujo tipo está definido como cliente potencial
Contas recentemente criadas	Todas as contas, ordenadas pela data de criação
Contas recentemente modificadas	Todas as contas, ordenadas pela data de modificação
Todas as contas referenciáveis	Contas com a caixa de verificação Referência seleccionada
Todas as contas principais	Contas cuja prioridade está definida como alta
As minhas contas	Contas em que o nome do utilizador se encontra no campo Proprietário

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar contas recentemente visualizadas

A secção As minhas contas recentemente visualizadas mostra as contas que o utilizador visualizou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Trabalhar com tarefas da conta

A secção As minhas tarefas abertas relacionadas com a conta mostra as tarefas atribuídas ao utilizador, ordenadas pela data limite e, em seguida, por prioridade. O utilizador ou o respectivo gestor define a data limite e a prioridade. A prioridade da tarefa, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa, é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, nenhuma seta para prioridade média e uma seta para baixo para prioridade baixa.

NOTA: Se o administrador da empresa tiver alterado os valores predefinidos para o campo Prioridade, as setas podem não ser apresentadas no campo Prioridade nas listas de tarefas.

- Para rever uma tarefa, clique na ligação Assunto.
- Para rever a conta à qual a tarefa está associada, clique no nome da conta.
- Para expandir a lista de tarefas, clique em Mostrar lista completa.

Utilizar relatórios para analisar o desempenho da conta

Uma ou mais secções de relatório podem ser mostradas na Página principal da conta (o administrador da empresa pode especificar as secções do relatório que são mostradas na página). Na edição standard do Oracle CRM On Demand, é mostrada a secção Análise da conta, que apresenta uma análise abrangente do modo como as contas são distribuídas e das receitas fechadas. Para obter informações sobre como utilizar a secção Análise da conta, consulte [Analisar desempenho da conta](#) (na página 223).

Adicionar secções à Página principal da conta

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções adicionais à Página principal da conta, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal da conta.

Para adicionar secções à Página principal Conta

- 1 Na Página principal Conta, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal da conta, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Guardar.

Gerir contas

Para gerir contas, execute as seguintes tarefas:

- [Voltar a atribuir contas](#) (na página 207)
- [Alterar o contacto principal de uma conta](#) (na página 207)
- [Ligar registos a contas](#) (na página 208)
- [Ligar contas da carteira](#) (consultar "[Ligar contas em carteira](#)" na página 211)
- [Especificar contas principais](#) (na página 211)
- [Limitar os registos de contas apresentados](#) (consultar "[Limitar os registos de conta apresentados](#)" na página 212)
- [Controlar relações entre contas](#) (na página 213)

NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

- [Controlar relações entre contas e contactos](#) (na página 214)
- [Controlar parceiros e concorrentes de contas](#) (na página 217)
- [Controlar ativos](#) (consultar "[Controlar activos](#)" na página 218)
- [Controlar receitas com base nas contas](#) (na página 220)

NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

- [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) (na página 149)

NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

- [Analisar desempenho da conta](#) (na página 223)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)
- [Utilizar scripts de avaliação](#) (na página 118)
- [Partilhar registos \(equipas\)](#) (na página 100)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Campos de conta](#) (na página 223)
- [Trabalhar com a Página principal Conta](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal da conta](#)" na página 203)
- [Relatórios](#) (na página 779)
- [Utilizar o Offline Client](#) (na página 746)
- Importar os dados

Voltar a atribuir contas

Se os níveis de acesso permitirem, pode reatribuir manualmente uma conta alterando o proprietário ou o livro personalizado principal no registo da conta.

NOTA: Consoante o modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configurar para o tipo de registo Conta, pode atribuir um registo de conta a um proprietário ou livro personalizado principal, no entanto, não é possível atribuir um registo de conta a um proprietário e a um livro personalizado principal ao mesmo tempo. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo](#) (na página 38).

Se a empresa utilizar o gestor de atribuições e o tipo de registo Conta estiver configurado para o modo de utilizador ou modo misto da propriedade do registo, também pode reatribuir uma conta a um novo proprietário através da seleção da caixa de verificação Reatribuir conta no pedido.

Para reatribuir uma conta

- 1 Selecione a conta que pretende reatribuir.

Para mais informações sobre como selecionar contas, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes da conta, clique em Editar.

- 3 Na página Editar conta, efetue um dos seguintes procedimentos:

- No campo Proprietário ou campo Livro, clique no ícone de pesquisa e, em seguida, selecione outro utilizador ou livro na janela de pesquisa.
- Selecione a caixa de verificação Reatribuir conta de modo a acionar o gestor de atribuições para reatribuir a conta.

NOTA: O gestor de atribuições pode voltar a atribuir registos apenas a utilizadores. Pode voltar a atribuir registos apenas se o tipo de registo estiver configurado no modo de utilizador ou no modo misto da propriedade do registo. O gestor de atribuições não pode voltar a atribuir os registos se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo](#) (na página 38).

- 4 Guarde as alterações.

NOTA: O tempo de processamento para voltar a atribuir registos pode variar dependendo da complexidade das regras de atribuição da empresa, do número de registos a voltar a atribuir e da carga atual do sistema.

Alterar o contacto principal de uma conta

Uma conta pode ter vários contactos mas um dos contactos tem de ser especificado como contacto principal da conta. Por predefinição, o primeiro contacto adicionado para a conta é o contacto principal mas pode alterar esta definição.

Para alterar o contacto principal de uma conta

- 1 Seleccione a conta.

Para obter instruções sobre como seleccionar contas, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes da conta, clique em Editar.

NOTA: Se o campo Contacto principal não for apresentado na página Detalhes da conta e Editar conta, contacte o administrador da empresa para adicionar o campo à disposição da página.

SUGESTÃO: Se a funcionalidade de edição incorporada estiver activada para a empresa, pode efectuar a alteração do contacto principal incorporada na página Detalhes da conta. Para mais informações sobre a edição incorporada, consulte [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71).

- 3 Na página Editar conta, clique no ícone Pesquisar no campo Contacto principal.
- 4 Na janela de pesquisa, seleccione o novo contacto principal.
- 5 Na página Editar conta, clique em Guardar.

Ligar registos a contas

Pode ligar os novos registos criados a partir da página Detalhes, tais como contactos e atividades, ao registo da conta. A ligação associa registos entre si, para que o utilizador e outros utilizadores com direitos de acesso ao registo possam obter uma visão geral das informações.

Novos registos são adicionados à base de dados ao mesmo tempo que são ligados à conta seleccionada. Por exemplo, um contacto criado a partir da página Detalhes da conta é ligado à conta e, em seguida, é apresentado nas páginas de contactos.

Um registo da conta contém informações que, após a ligação a outro registo, são herdadas. Por exemplo, alguns relatórios de oportunidade apresentam os registos por Região ou Indústria. Uma vez que Região e Indústria não fazem parte dos registos de oportunidade, o sistema analisa os registos de contas ligadas para determinar o grupo a que pertence a oportunidade. Assim, sempre que possível, poderá ligar registos ao registo da conta.

Também pode ligar outros utilizadores a um registo de conta para lhes permitir ver o registo. Por exemplo, pode ter de partilhar um registo de conta com uma equipa de colegas com a qual está a trabalhar para fechar um negócio. Dependendo de cada função, um membro da equipa poderá ter diferentes requisitos de acesso para o registo de conta e para os registos de contacto e oportunidade que estão ligados à conta.

Para ligar informações a uma conta

- 1 Selecione a conta.

Para obter instruções sobre como seleccionar contas, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes da conta, desloque-se para a secção apropriada e ligue os registos à conta, conforme necessário.

NOTA: O administrador da empresa determina o tipo de informações relacionadas que podem ser apresentadas na página Detalhes da conta. Pode alterar a ordem das secções de informações

relacionadas disponíveis para o utilizador ou ocultar as informações relacionadas que não esteja a utilizar. Para editar a disposição da página, clique em Editar disposição e clique nas setas na página Disposição pessoal, para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. A alteração destas definições afeta apenas a visualização do Oracle CRM On Demand.

A tabela que se segue lista alguns tipos de registo que poderá ligar a uma conta.

Tipo de registo	Informações
Oportunidades	Para ligar uma nova oportunidade, clique em Nova, introduza as informações necessárias no formulário Editar e guarde o registo. Para obter descrições de campo, consulte Campos de oportunidade (na página 263).
Pedidos de assistência	Para ligar um novo pedido de assistência, clique em Novo, introduza as informações necessárias no formulário Editar e guarde o registo. Para obter descrições de campo, consulte Campos de pedido de assistência (na página 335).
Notas	<p>Para ligar uma nova nota, clique em Nova, introduza as informações necessárias e guarde o registo.</p> <p>NOTA: Também pode adicionar notas clicando no ícone de nota no canto superior direito da página, se esta funcionalidade estiver ativada para a empresa.</p> <p>Para mais informações sobre notas, consulte Adicionar notas (na página 105).</p>
Atividades abertas	<p>Para ligar uma nova tarefa ou compromisso, clique em Nova tarefa ou Novo compromisso. Em seguida, introduza as informações necessárias no formulário Editar e guarde o registo. Para obter descrições de campo, consulte Campos de atividade (na página 165).</p> <p>Pode ligar várias atividades a uma conta. Se uma atividade tiver uma hora associada à mesma, a atividade é apresentada na Lista de atividades e no Calendário.</p> <p>Os utilizadores com visibilidade para uma conta também podem ver as atividades ligadas à conta, incluindo as atividades da propriedade de ou atribuídas a outros.</p>
Contactos	<p>Para ligar um novo contacto, clique em Novo, introduza as informações necessárias no formulário Editar e guarde o registo. Para obter descrições de campo, consulte Campos de contacto (na página 239).</p> <p>SUGESTÃO: Para evitar a duplicação de registos de contacto, também pode clicar em Adicionar e, em seguida, clicar no ícone de pesquisa junto da coluna Novo contacto. Na janela de pesquisa, introduza o Nome próprio, o Apelido ou o endereço de correio eletrónico e clique em Ir. Se a aplicação não localizar o contacto, clique em Novo para criar o registo de contacto.</p> <p>Se souber que o registo de contacto existe, clique em Adicionar para ligá-lo a este registo.</p>

	Para abrir a página Detalhes do contacto para atualizar informações sobre o contacto, clique na ligação Nome. Para obter mais informações sobre como ligar contactos a contas, consulte Controlar relações entre contas e contactos (na página 214).
Equipa da conta	Para permitir que este registo esteja visível a outros funcionários, clique em Adicionar utilizadores. Na janela Adicionar utilizador à equipa da conta, selecione o nome do funcionário e especifique o nível de acesso. Para obter mais informações sobre como partilhar registos, consulte Partilhar registos (equipas) (na página 100).
Parceiros da conta	Para ligar uma conta e controlá-la como parceiro com esta conta, clique em Adicionar. Em seguida, introduza as informações necessárias no formulário Editar e guarde o registo. Para obter descrições de campo, consulte Controlar parceiros e concorrentes de contas (na página 217).
Concorrentes da conta	Para ligar uma conta e controlá-la como concorrente para esta conta, clique em Adicionar. Em seguida, introduza as informações necessárias no formulário Editar e guarde o registo. Para obter descrições de campo, consulte Controlar parceiros e concorrentes de contas (na página 217).

Para remover ou eliminar um registo ligado

- 1 Seleccione a conta.
Para obter instruções sobre como seleccionar contas, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes da conta, desloque-se para a secção adequada.
- 3 Na linha cuja ligação pretende remover ou eliminar, escolha Remover ou Eliminar a partir do menu ao nível do registo.
 - **Remover.** Este procedimento desassocia os registos sem eliminar nenhum registo.
 - **Eliminar.** Isto elimina o registo ligado. Um registo eliminado é movido para a página Itens eliminados e é permanentemente removido da base de dados após 30 dias.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Anexar ficheiros e URLs a registos](#) (na página 113)

- [Eliminar e restaurar registos](#) (na página 119)
- [Controlar ativos](#) (consultar "[Controlar activos](#)" na página 218)

Ligar contas em carteira

Esta funcionalidade é específica do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Pode ligar contas em carteira a uma conta com uma relação muitos-para-um. Ou seja, pode ligar várias contas em carteira a uma conta mas cada conta em carteira só poderá ser ligada a uma conta.

Antes de começar. Por predefinição, as informações relacionadas com a carteira não são apresentadas na página Detalhes da conta. Para o utilizador poder ver estas informações, o administrador da empresa tem de conceder acesso às informações relacionadas com a carteira à respectiva função. O utilizador ou o administrador da empresa tem de adicionar as informações relacionadas com a carteira à disposição da página Detalhes da conta. Para mais informações sobre como personalizar as disposições da página Detalhes, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes](#) (na página 734).

Para ligar uma subconta em carteira

- 1 Seleccione a conta principal.
Para obter informações sobre como seleccionar contas, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes da conta, desloque-se para as informações relacionadas com a carteira e clique em Novo.
- 3 Preencha os campos na página Editar conta em carteira que é iniciada.
Para obter mais informações sobre contas da carteira, consulte [Campos da conta em carteira](#) (consultar "[Campos de conta da carteira](#)" na página 626).
- 4 Guarde o registo.

Especificar contas principais

É possível indicar hierarquias de contas, tal como uma empresa que é uma subsidiária de outra empresa, especificando uma relação principal-dependente. Primeiro crie uma conta principal e, em seguida, seleccione essa conta como a principal para a dependente ou subconta.

Para especificar a conta principal

- 1 Seleccione a conta dependente.
Para obter instruções sobre como seleccionar contas, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes da conta, clique em Editar.

NOTA: Se a funcionalidade de edição incorporada estiver activada para a empresa, pode especificar a conta principal incorporada na página [Detalhes da conta](#). Para mais informações acerca da edição incorporada, consulte [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71).

- 3 Na página Editar conta, clique no ícone de pesquisa junto do campo Conta principal.
- 4 Na janela de pesquisa, seleccione a conta principal.
- 5 Guarde o registo.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Localizar registos](#) (na página 45)
- [Campos da conta](#) (consultar "[Campos de conta](#)" na página 223)

Limitar os registos de conta apresentados

Pode limitar as contas visualizadas seleccionando uma lista filtrada. Uma lista filtrada mostra as contas que cumprem os critérios guardados com a lista.

Antes de começar:

- Quando cria uma lista, tem de introduzir os campos e os valores dos critérios configurados. Poderá ir para a página Editar conta e anotar os valores e os nomes dos campos exactos, à medida que são utilizados na aplicação. Caso contrário, a lista filtrada poderá não recolher os registos correctos. Em alternativa, pode imprimir a página Detalhes do registo para capturar os nomes exactos dos campos; no entanto, a impressão não captura os valores de campos para listas pendentes.
- Se estiver a utilizar o Oracle Offline On Demand (o Offline client), o número de registos que pode transferir de cada vez é restrito. Por predefinição, o Offline client restringe o utilizador à transferência de 250 contas de cada vez. O administrador da empresa pode solicitar um aumento deste número. No entanto, o aumento do número pode aumentar a quantidade de tempo que demora o processo de transferência. Se os registos de conta excederem o máximo permitido para transferência, crie listas filtradas que dividam as contas em quantidades mais pequenas como, por exemplo, contas baseadas em valores de prioridade diferentes ou na localização. Em seguida, durante o processo de transferência, seleccione as listas filtradas que criou, para se certificar de que todos os registos de conta são copiados para o computador portátil ou de secretária.

Para abrir uma lista filtrada para contas

- 1 Clique no separador Contas.
- 2 A partir da secção Listas da conta, na Página principal Conta, seleccione a lista com a qual pretende trabalhar.

Para obter uma descrição de listas filtradas da conta predefinida, consulte [Trabalhar com a Página principal Conta](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal da conta](#)" na página 203).

Para criar uma lista filtrada para contas

- 1 Clique no separador Contas.
- 2 A partir da secção Listas da conta, na Página principal Conta, clique na ligação Gerir listas.
- 3 Na página Gerir listas, clique no botão Nova lista.
- 4 Conclua os passos descritos em [Criar e limitar listas](#) (consultar "[Criar e refinar listas](#)" na página 88).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Campos da conta](#) (consultar "[Campos de conta](#)" na página 223)
- [Trabalhar com listas de actividades](#) (consultar "[Trabalhar com listas de actividades](#)" na página 144)
- [Trabalhar com a Página principal Conta](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal da conta](#)" na página 203)

Controlar relações entre contas

Quando pretender controlar relações entre contas, armazene as informações nas páginas Relação entre contas. Por exemplo, pode pretender controlar relações de investidores ou filiais para esta conta.

Para tal, ligue primeiro a conta cuja relação pretende controlar para este registo de conta. (Pode ligar um número ilimitado de contas.) Em seguida, defina a relação e adicione quaisquer outras informações pertinentes.

NOTA: A funcionalidade de controlo de relações não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

NOTA: Os administradores da empresa podem criar campos personalizados para armazenar informações adicionais sobre relações entre contas e adicionar esses campos personalizados à disposição da página Editar relação entre contas. Em seguida, os utilizadores que tenham acesso aos registos de relações entre contas podem ver e atualizar as informações nos campos personalizados.

Antes de começar. Crie um registo de conta para cada organização que pretenda ligar à conta. Esta funcionalidade poderá não estar disponível na versão da aplicação do utilizador.

Para controlar relações entre contas

- 1 Selecione a conta.
Para obter instruções sobre como selecionar contas, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes da conta, desloque-se para a secção Relações entre contas e execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para ligar uma conta, clique em Adicionar.
 - Para atualizar informações, clique na ligação Editar na linha referente à relação entre contas existente.

3 Na página Editar relação entre contas, introduza as informações necessárias.

A tabela seguinte descreve algumas informações sobre campos para controlar relações entre contas.

Campo	Comentários
Conta relacionada	Clique no ícone de pesquisa e selecione a conta cujas relações e informações pretende controlar. Este é um campo obrigatório.
Função	Selecione uma opção que define a relação entre as contas. Este é um campo obrigatório.
Inverter função	Selecione uma opção que defina a relação inversa entre as contas. Este é um campo obrigatório.
Data de início	Pode utilizar este campo para registar a data de início da relação entre as contas. A predefinição é a data de hoje.
Data de fim	Utilize este campo para registar a data de expiração da relação entre as contas.

4 Guarde o registo.

Controlar relações entre contas e contactos

É possível ligar contas a contactos através de várias formas. A partir de uma página Detalhes da conta, pode ligar contactos existentes à conta e também pode criar novos contactos que são automaticamente ligados à conta. Da mesma forma, a partir de uma página Detalhes do contacto, pode ligar contas existentes ao contacto e também pode criar novas contas que são automaticamente ligadas ao contacto.

Acerca das informações de um contacto da conta

Depois de ligar uma conta e um contacto, pode ver os detalhes do contacto da conta na página Editar contacto da conta. Os administradores de empresas podem criar campos personalizados para armazenar informações adicionais sobre contactos de contas e adicionar esses campos personalizados à página Editar contacto da conta. Em seguida, os utilizadores que tenham acesso aos registos de contactos de contas podem visualizar e atualizar as informações nos campos personalizados.

Os administradores de empresas criam campos personalizados para contactos de contas através da ligação Campos de contactos de contas, que está disponível para os tipos de registo Conta e Contacto nas páginas de personalização da aplicação do Oracle CRM On Demand. Os administradores de empresas criam disposições para a página Editar contacto da conta através da ligação Disposição da página do contacto da conta, que também está disponível para os tipos de registo Conta e Contacto. Para obter mais informações sobre como adicionar campos personalizados e criar disposições da página, consulte Personalização da aplicação.

Acerca de funções de contacto

Quando liga uma conta e um contacto, pode especificar as funções que o contacto tem na conta. Registar uma função do contacto numa empresa é crítico para compreender a influência que o contacto tem em decisões de

compra na conta. Por exemplo, pode pretender controlar as seguintes relações entre contactos de uma conta: Aprovador, Utilizador e avaliador, Utilizador e aprovador, Utilizador e decisor, Avaliador e aprovador, Avaliador e decisor e Desconhecido.

O procedimento seguinte descreve como ligar contactos a uma conta.

Para ligar contactos a uma conta

1 Selecione a conta que pretende.

Para obter informações sobre como selecionar registos, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

2 Para criar um novo contacto que esteja ligado à conta, efetue os seguintes procedimentos:

- a** Na página Detalhes da conta, na secção de informações relacionadas com Contactos, clique em Novo.
- b** Na página Editar contacto, introduza as informações para o novo contacto e, em seguida, guarde as alterações.

NOTA: É possível que alguns campos na página Editar contacto sejam automaticamente preenchidos com valores do registo da conta.

3 Para ligar um contacto existente à conta, efetue os seguintes procedimentos:

- a** Na página Detalhes da conta, na secção de informações relacionadas com Contactos, clique em Adicionar.
- b** Na página Lista de contactos, clique no ícone de pesquisa e selecione o contacto que pretende ligar à conta.
É possível ligar até cinco contactos à conta na página Lista de contactos.
- c** (Opcional) Para cada contacto, selecione uma opção que defina a função principal do contacto na conta.
NOTA: Depois de ligar um contacto à conta, pode adicionar funções adicionais do contacto na conta.
- d** Guarde as alterações.

O procedimento seguinte descreve como ligar contas a um contacto.

Para ligar contas a um contacto

1 Selecione o contacto que pretende.

Para obter informações sobre como selecionar registos, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

2 Para criar uma nova conta que esteja ligada ao contacto, efetue os seguintes procedimentos:

- a** Na página Detalhes do contacto, na secção de informações relacionadas com Contas, clique em Nova.

- b** Na página Editar conta, introduza as informações para a nova conta e, em seguida, guarde as alterações

3 Para ligar uma conta existente ao contacto, efetue os seguintes procedimentos:

- a** Na página Detalhes do contacto, na secção de informações relacionadas com Contas, clique em Adicionar.
- b** Na página Adicionar conta, clique no ícone de pesquisa e selecione a conta que pretende ligar ao contacto.
É possível ligar até cinco contas ao contacto na página Adicionar conta.
- c** (Opcional) Para cada conta, selecione uma opção que defina a função principal do contacto na conta.
NOTA: Depois de ligar uma conta ao contacto, pode adicionar funções adicionais do contacto na conta.
- d** Guarde as alterações.

O procedimento que se segue descreve como ver e atualizar os detalhes de um contacto da conta.

Para ver e atualizar os detalhes de um contacto da conta

1 Efetue um dos seguintes procedimentos:

- Na página Detalhes da conta, na secção de informações relacionadas com Contactos, clique na ligação Editar do contacto.
- Na página Detalhes do contacto, na secção de informações relacionadas com Contas, clique na ligação Editar da conta.

A página Editar contacto da conta mostra os detalhes do contacto relacionado. Os campos na página poderão ser só de leitura ou o utilizador poderá adicionar e alterar informações na página, consoante a forma como o administrador da empresa configurar a disposição da página.

2 Atualize as informações conforme necessário e, em seguida, guarde as alterações.

O procedimento que se segue descreve como atualizar as informações da função de um contacto da conta.

Para atualizar as informações da função de um contacto da conta

1 Efetue um dos seguintes procedimentos:

- Na página Detalhes da conta, na secção de informações relacionadas com Contactos, clique na ligação Editar funções do contacto.
- Na página Detalhes do contacto, na secção de informações relacionadas com Contas, clique na ligação Editar funções da conta.

A página Funções da conta ou a página Funções do contacto mostra as funções disponíveis e selecionadas para o contacto da conta.

- 2 Na página Funções da conta ou página Funções do contacto, na secção Disponível, selecione as funções do contacto e, em seguida, utilize a seta de direcção para mover as funções para a secção Selecionado.
- 3 Utilize as setas para cima e para baixo para alterar a ordem das funções na secção Selecionado.
A função na parte superior da lista é a função principal.
- 4 Guarde as alterações.

Controlar parceiros e concorrentes de contas

O Oracle CRM On Demand fornece áreas na aplicação onde pode controlar informações sobre os parceiros ou os concorrentes das respectivas contas. Por exemplo, poderá pretender controlar quais as empresas (contas) com as quais tem negócios para a Conta XYZ ou quais as empresas (contas) com as quais concorre para a Conta XYZ.

Para o fazer, ligue primeiro a conta que age como parceiro ou concorrente ao registo da conta. Pode ligar o número de contas de parceiro ou concorrente que pretender. Em seguida, adicione informações, como os pontos fortes e os pontos fracos, acerca do parceiro ou concorrente à página Edição do parceiro da conta ou Edição do concorrente da conta.

NOTA: Quando adiciona um parceiro da conta ou concorrente da conta, é criado um registo recíproco na conta seleccionada. Por exemplo, se adicionar a Conta 123 como um parceiro da Conta XYZ, verá automaticamente a Conta 123 listada na lista de Parceiros de conta para a Conta XYZ.

Para obter mais informações sobre como converter contas existentes em contas de parceiro, consulte [Converter contas em contas de parceiro](#) (consultar "[Procurar contas para contas do parceiro](#)" na página 381).

Antes de começar. Crie um registo de conta para cada parceiro ou concorrente que pretenda ligar à conta. Para obter instruções de adição de registos, consulte [Criar registos](#) (na página 42).

Para controlar informações sobre parceiros e concorrentes de contas

- 1 Selecione a conta.
Para obter instruções sobre como seleccionar contas, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes da conta, desloque-se para a secção Parceiros de conta ou concorrentes de conta e execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para ligar uma conta, clique em Adicionar.
 - Para actualizar informações, clique na ligação Editar junto do parceiro ou concorrente existente.
- 3 Na página Edição do parceiro da conta ou Edição do concorrente da conta, introduza as informações necessárias.

A seguinte tabela descreve algumas informações sobre campos para controlar informações sobre parceiros ou concorrentes.

Campo	Comentários
-------	-------------

Campo	Comentários
Parceiro da conta	Clique no ícone de pesquisa e seleccione a conta cuja relação e informações pretende controlar como parceiro quando trabalhar com esta conta. Trata-se de um campo obrigatório.
Concorrente da conta	Clique no ícone de pesquisa e seleccione a conta cuja relação e informações pretende controlar como concorrente desta conta. Trata-se de um campo obrigatório.
Função	Selecione uma opção que defina a relação entre as contas. Trata-se de um campo obrigatório.
Função inversa	Selecione uma opção que defina a relação inversa entre as contas. Trata-se de um campo obrigatório.
Data de início	Pode utilizar este campo para registar a data de início de uma parceria. A predefinição é a data de hoje. Trata-se de um campo obrigatório.
Data de fim	Pode utilizar este campo para registar a data de expiração de uma parceria.
Contacto principal	O contacto mais importante para a relação do parceiro ou concorrente.

- 4 Guarde o registo.

Controlar activos

Quando pretende controlar um produto vendido a um cliente ou empresa, ligue o registo do produto à conta como um activo.

Para ligar um registo do produto a uma conta como um activo

- 1 Seleccione a conta.
Para obter instruções sobre como seleccionar contas, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes da conta, desloque-se para a secção Activos e execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para criar um activo, clique em Novo.
Por predefinição, o criador do activo é o proprietário do activo.
 - Para actualizar as informações de um activo, clique na ligação Editar junto do activo existente.
- 3 Na página Editar activo, introduza as informações necessárias.

NOTA: Se estiver a utilizar uma versão específica da indústria do Oracle CRM On Demand, os activos poderão estar listados em diferentes cabeçalhos. Por exemplo, em Oracle CRM On Demand Automotive Edition, os activos são listados como *veículos*.

A tabela que se segue descreve alguns campos para controlar informações do activo. Se estiver a utilizar uma versão específica da indústria do Oracle CRM On Demand, poderá ver campos adicionais.

Campo	Descrição
Informações chave de activos	
Nome do produto	Produto fornecido ao cliente. Quando liga o registo do produto, estes campos são copiados da definição do produto: Categoria do produto, N.º da peça, Tipo e Estado.
Preço de compra	Preço pago pelo produto.
Quantidade	Número de unidades adquiridas pelo cliente.
Data de expedição	Predefine para a data de hoje.
Categoria do produto	Só de leitura. Copiado da definição do produto.
N.º da peça	Só de leitura. Copiado da definição do produto.
Tipo	Só de leitura. Copiado da definição do produto.
Estado operacional	Os valores predefinidos são Inactivo, Activo, Suspenso, Para cima, Utilização limitada, Manutenção, Para baixo, Crítico - Para baixo.
Garantia	Período de tempo da garantia.
Contrato	Tipo de contrato, tal como Bronze, Ouro, Platina ou Prata.
Moeda	Moeda correspondente ao Preço de compra. Pode seleccionar outra moeda para converter o preço para outra moeda, se o administrador do sistema tiver definido essa funcionalidade.
Data de notificação	<p>Data que aparece no registo de tarefa.</p> <p>Se introduzir uma data de notificação no registo de activo, uma tarefa será criada quando guardar este registo de activo. A tarefa aparece como "O <i>Nome</i> do activo requer seguimento" em A minha página principal, Página principal Conta e Calendário.</p> <p>SUGESTÃO: Defina uma data que lhe dê tempo para efectuar tarefas de seguimento relativamente a este activo como, por exemplo, uma notificação sobre a expiração de um contrato ou garantia.</p> <p>NOTA: A criação automática de uma funcionalidade de tarefa só é activada quando introduz uma data de notificação num registo de activo e não num registo de contacto.</p>
Informações adicionais	

Campo	Descrição
Descrição	Informações adicionais sobre o activo. Limite de 250 caracteres.

Controlar receitas com base nas contas

Antes de começar. Esta funcionalidade é específica para o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Pode controlar informações de receitas para cada conta, permitindo à empresa basear as respetivas previsões nas receitas de contas. Para tal, deverá adicionar registos de receitas a contas.

Adicionar registos de receitas a contas permite-lhe:

- Controlar produtos, categorias de produtos ou receitas previstas para cada conta
- Basear as previsões da empresa nas receitas da conta

Se a empresa basear as previsões em contas, apenas os registos que preencherem estes critérios serão incluídos na previsão:

- O registo de receitas para a conta tem de apresentar um estado de Aberto, Pendente ou Fechado.
- O registo de receitas para a conta tem de apresentar o campo Previsão marcado.
- O registo de receitas não pode estar ligado a uma oportunidade.

Antes de começar. A empresa tem de informar o utilizador sobre o método de previsão que pretende utilizar. As empresas podem fazer previsões das receitas para qualquer um dos seguintes casos: receitas da oportunidade, quantidade e receitas do produto da oportunidade, receitas de contas ou receitas de contactos. O método de previsão da empresa determina os campos que é necessário preencher quando adiciona registos de receitas a contas.

Para adicionar receitas a contas

- 1 Selecione a conta.

Para obter instruções sobre como selecionar contas, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes da conta, desloque-se para a secção Receitas e execute um dos seguintes procedimentos:

- Para adicionar um registo de receitas, clique em Adicionar.
- Para atualizar informações de receitas, clique na ligação Editar junto do registo de receitas existente.

- 3 Na página Editar receitas, preencha os campos de Receitas.

NOTA: Se a empresa do utilizador não utilizar receitas da conta para as respetivas previsões, é preferível deixar a caixa de verificação Previsão em branco na página Receitas.

- 4 Guarde o registo.

Campos de receitas

A tabela que se segue descreve informações de campo para receitas. O administrador da empresa pode adicionar, mudar o nome a ou eliminar campos, para que os campos apresentados sejam diferentes dos apresentados nesta tabela.

NOTA: A previsão de Receitas de contas e contactos requer que a funcionalidade Receitas esteja ativada para as Contas e os Contactos. Esta funcionalidade tem de estar configurada para a empresa. Para mais informações, contacte o administrador da empresa.

ATENÇÃO: Se a empresa do utilizador basear as respetivas previsões em receitas da conta ou do contacto, as informações que introduzir para as receitas poderá afetar os respetivos cálculos.

Campo	Descrição
Informações chave do produto	
Data de início/fecho	<p>Para uma conta ou contacto, a data de fecho das receitas previstas. Para receitas recorrentes, a data de início. Para uma receita recorrente com uma data de fecho que termine no último dia do mês e uma data de início de meados do mês, adicione um registo para o preço total recorrente e outro registo para a encomenda rateada.</p> <p>Por exemplo: Começa a fornecer material descartável a uma empresa ou cliente no dia 15 de Maio. Dessa data em diante, enviará material descartável no valor de 500 Euros no final de cada mês até ao final do ano.</p> <p>Para a encomenda de meados do mês, adicione um registo com os seguintes valores: Receitas = \$250 Quantidade = 1</p> <p>Para a encomenda recorrente, adicione um segundo registo com os seguintes valores: Receitas = \$500 Quantidade = 1 Frequência = Mensal N.º de Períodos = 7 (Junho a Dezembro).</p>
Nome do produto	Apenas podem ser seleccionados os produtos marcados como Passível de encomenda pelo administrador da empresa.
Categoria do produto	Categoria do produto.
N.º da peça	Número transitado com a definição do produto. Só de leitura.
Previsão	Indicador para incluir este produto nos totais da previsão.
Tipo	<p>Os valores predefinidos são Real, Expedido, Faturado, Reservado, Projetado e Quota.</p> <p>NOTA: O Tipo que definir aplica-se ao registo de receitas. Também poderá aparecer outro campo Tipo (campo só de leitura), preenchido com as informações do produto, nesta página.</p>

Campo	Descrição
Estado	<p>Se a empresa calcular previsões com base em contas ou contactos, terá de definir o estado como Aberto, Pendente ou Fechado para que este registo seja incluído nas previsões.</p> <p>NOTA: O Estado que definir aplica-se ao registo de receitas. Também poderá aparecer outro campo Estado (campo só de leitura), preenchido com as informações do produto, nesta página.</p>
Quantidade	Número de unidades encomendadas pelo cliente. Para um produto recorrente, introduza a quantidade do produto por período contínuo. Por exemplo, se enviar 10 cartuchos de impressão todos os meses, introduza 10 aqui.
Receitas	<p>Quantidade multiplicada pelo preço. Não é possível substituir as receitas. Se a caixa de verificação Previsão estiver selecionada, este montante de receitas contribuirá para os totais da previsão da empresa.</p> <p>SUGESTÃO: Para efetuar a previsão de um valor de receitas específico, independentemente do produto ou da categoria do produto, defina a quantidade como 1 e o preço igual ao valor de receitas.</p>
Descrição	Informações adicionais sobre o produto. Limite de 16.350 caracteres.
Informações de receitas recorrentes	
Frequência	<p>Indica a frequência para um produto recorrente.</p> <p>O termo <i>de quinze em quinze dias</i> significa uma vez de duas em duas semanas.</p> <p>Quando preenche este campo, também tem de preencher o campo N.º de períodos.</p>
N.º de períodos	<p>O número de períodos para um produto recorrente. As receitas recorrentes podem suportar um máximo de 260 períodos. O período de tempo abrangido pelo número total de períodos varia com base na frequência selecionada (no campo Frequência). Por exemplo, se tiver receitas semanais recorrentes, poderá controlar as receitas até um máximo de cinco anos.</p> <p>NOTA: Quando preenche este campo, também tem de preencher o campo Frequência.</p>
Informações adicionais	
Proprietário	<p>Pessoa com este registo de receitas atribuído. Normalmente, o proprietário pode atualizar os detalhes do registo ou eliminar o registo. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou alargar o acesso de um utilizador.</p> <p>Este valor afeta os registos incluídos em relatórios executados pelo utilizador ou pelos respetivos gestores (a partir das páginas Relatórios e Painel).</p> <p>Cada registo tem apenas um proprietário. No entanto, os registos de contas, contacto e oportunidade podem ser partilhados com outros funcionários. Para obter instruções, consulte Partilhar registos (equipas) (na página 100).</p>

Analisar desempenho da conta

A secção Análise de contas da Página principal Conta mostra uma análise de como as contas são distribuídas e as receitas fechadas. Pode identificar os clientes com maior e menor desempenho, bem como os novos segmentos de mercado.

Nesta secção da Página principal Conta, pode colocar o ponteiro sobre o gráfico para visualizar informações específicas, clicar num segmento para rever um relatório detalhado ou alterar as categorias nas listas pendentes para ver os mesmos dados de outra perspectiva.

Campos de conta

Utilize a página Editar conta para adicionar uma conta ou atualizar detalhes de uma conta existente. A página Editar conta mostra o conjunto completo de campos para uma conta.

SUGESTÃO: Também pode editar contas na página Lista de contas e na página Detalhes da conta. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (consultar "Atualizar detalhes do registo" na página 71).

NOTA: Os administradores da empresa podem personalizar a candidatura de várias formas, tais como alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas pendentes. Por conseguinte, as informações que visualiza no ecrã podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

Os registos de contas são centrais relativamente à forma como a gestão e visualização dos dados é efetuada. Como resultado, deve introduzir o número máximo de informações sobre contas que conseguir. Algumas dessas informações, tais como Região ou Indústria, podem ser utilizadas em relatórios como forma de categorizar informações. De modo semelhante, se ligar um registo, tal como uma oportunidade, a um registo de conta com o campo Região ou Indústria preenchido, essas oportunidades podem ser categorizadas por esses valores.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave de contas	
Nome da conta	Nome atribuído à conta. Para evitar a duplicação de registos, certifique-se de que segue as convenções de nomenclatura definidas pela empresa no que se refere a abreviaturas, utilização de maiúsculas e minúsculas, etc.
Localização	Tipo de instalação utilizada pela conta neste local, tal como Sede.
Conta principal	Empresa da qual a conta é uma subsidiária.
Web site	Endereço de URL da conta.
Informações de vendas da conta	

Campo	Descrição
Tipo de conta	<p>Relações da conta com a empresa, tais como Clientes potenciais, Cliente, Parceiro ou Concorrente.</p> <p>Nota: As contas designadas como Parceiro ou Concorrente são apresentadas abaixo das listas Todas as contas do concorrente e Todas as contas do parceiro, disponíveis a partir da Página principal Conta.</p> <p>Estão também incluídas na lista de contas que pode ligar a outras contas ou oportunidades a partir da página Detalhes da conta ou Detalhes da oportunidade. Nesse ponto, é possível definir a função exata desempenhada pela conta, tal como Revendedor, Fornecedor ou Parceiro e controlar as informações de parceiro e de concorrente de cada conta e oportunidade.</p>
Prioridade	Prioridade de uma conta, tal como Alta, Média ou Baixa.
Indústria	<p>Tipo de negócio no qual a conta está envolvida, tal como Fabrico, Tecnologia avançada, Serviços financeiros, Vendas, Automóvel, Farmacêutica, Telecomunicações, Energia, Serviços ou Outros.</p> <p>Se pretender visualizar informações do relatório, tais como oportunidades, por Indústria, selecione uma Indústria para a conta e, em seguida, ligue o registo da oportunidade à conta.</p>
Empresa pública	Indicação de que a conta é uma empresa pública.
Região	Região a que pertence a conta na empresa. Se pretender visualizar informações do relatório, tais como oportunidades, por Regiões, selecione uma Região para a conta e, em seguida, ligue o registo da oportunidade à conta.
Estado	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Data da última chamada	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
HIN	Número da indústria da saúde (HIN). Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tipo de influência	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Frequência de chamadas	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Campanha de origem	A campanha que gerou a conta. Se a conta for criada através do processo de conversão de pistas, este campo é automaticamente preenchido a partir do campo Campanha no registo da pista. Se a conta for criada por um utilizador, este poderá introduzir as informações neste campo.
Receitas anuais	Montante das receitas anuais da empresa.
Segmento de mercado	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Campo	Descrição
Potencial de mercado	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Receitas acumuladas	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Quota de mercado	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Referência	Indicação de que a conta pode ser utilizada como uma referência para potenciais clientes ou representantes de vendas para contacto.
Referência de	Data em que a conta se torna uma referência.
Parceiro da conta	Indicação de que esta conta é um parceiro.
Número de médicos	Número de médicos que trabalham numa unidade de saúde como, por exemplo, um hospital ou uma clínica. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Percurso	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Informações adicionais	
Moradas de faturação e expedição	<p>A seleção de um país determina os nomes dos restantes campos de morada, de acordo com a convenção de moradas de um país. É possível que o ecrã seja atualizado para ajustar os nomes dos campos.</p> <p>Se adicionar um contacto e o ligar a esta conta, a Morada para faturação relativa à conta transita para a secção Morada da conta relativa a esse contacto.</p> <p>NOTA: Se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa, as moradas de faturação e expedição serão só de leitura e os campos de morada serão alterados para cumprirem os requisitos das moradas partilhadas. Para obter mais informações sobre moradas partilhadas, consulte Moradas.</p>
Proprietário	<p>A designação alternativa do proprietário do registo da conta.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador. Para voltar a atribuir a propriedade de um registo da conta, terá de ter a definição do nível de acesso Ler/Editar para o registo.</p> <p>NOTA: Se a propriedade do grupo estiver ativada para a empresa, os membros da equipa do grupo serão automaticamente alterados, se o novo proprietário da conta for um membro de um grupo diferente.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou pelos respetivos gestores.</p> <p>Pode partilhar registos de contas com outros utilizadores através da página Equipa da conta. Para obter informações sobre como partilhar registos com outros utilizadores, consulte Partilhar registos (equipas) (na página 100).</p>

Campo	Descrição
	Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 38).
Voltar a atribuir conta	Indica que a conta deve voltar a ser atribuída. Se o administrador da empresa tiver configurado regras de atribuição de contas, a seleção deste campo irá acionar o gestor de atribuições no Oracle CRM On Demand para processar a conta novamente e atribuí-la de acordo com as regras. O gestor de atribuições pode voltar a atribuir registos apenas a utilizadores. Pode voltar a atribuir registos apenas se o tipo de registo estiver configurado no modo de utilizador ou no modo misto da propriedade do registo. O gestor de atribuições não pode voltar a atribuir os registos se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 38). NOTA: O tempo de processamento para voltar a atribuir registos pode variar dependendo da complexidade das regras de atribuição da empresa, do número de registos que serão novamente atribuídos e da carga atual do sistema. No caso das contas, o tempo de processamento também é afetado pelo número de membros da equipa e pelo número de contactos e oportunidades associados ao registo. O nome do proprietário é alterado quando o registo volta a ser atribuído.
Território	O território ao qual pertence esta conta.
Descrição	Informações adicionais sobre a conta. Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.

Tópicos relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Gerir contas](#) (na página 205)

Contactos

Utilize as páginas de contactos para criar, actualizar e controlar contactos. *Contactos* são indivíduos com os quais a sua empresa tem negócios actualmente ou espera vir a ter no futuro. Estes indivíduos podem ser funcionários de outras empresas, consultores independentes, fornecedores ou conhecimentos pessoais. Um contacto está normalmente associado a uma conta e, muitas vezes, um registo de conta inclui ligações para informações sobre diferentes contactos na empresa.

No Oracle CRM On Demand Financial Services Edition, um contacto é frequentemente designado como um cliente para suportar a funcionalidade específica do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Designar um contacto como um cliente indica que este é um contacto com o qual a empresa mantém uma

relação de longo prazo de forma a que possa monitorizar alterações na situação do cliente e identificar as oportunidades de produtos adicionais de vendas cruzadas para o cliente.

Tópicos relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Gerir contactos](#) (na página 229)

Trabalhar com a Página principal de contactos

A Página principal dos Contactos constitui o ponto de início para gerir contactos.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Contactos. Além disso, se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um contacto

Pode criar um contacto clicando no botão Novo na secção Os meus contactos recentemente visualizados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos do contacto](#) (consultar "[Campos de contacto](#)" na página 239).

Trabalhar com listas de contactos

A secção Listas de contactos mostra um número de listas filtradas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de contactos.

Lista de contactos	Filtros
Todos os contactos	Não está disponível nenhum filtro. Esta lista apresenta todos os registos para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário.
Todos os contactos de cliente	Contactos em que o campo Tipo está definido como Cliente
Os meus contactos	Contactos com o nome do utilizador no campo Proprietário
Os meus contactos recentemente criados	Contactos com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de criação
Os meus contactos recentemente modificados	Contactos com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação

Lista de contactos	Filtros
Contactos recentemente criados	Todos os contactos, ordenados pela data de criação
Contactos recentemente modificados	Todos os contactos, ordenados pela data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar contactos recentemente visualizados

A secção Os meus contactos recentemente visualizados mostra os contactos que o utilizador visualizou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Trabalhar com tarefas de contactos

A secção As minhas tarefas abertas relacionadas com o contacto mostra as tarefas atribuídas ao utilizador, ordenadas pela data limite e, em seguida, por prioridade. O utilizador ou o respectivo gestor define a data limite e a prioridade. A prioridade da tarefa, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa, é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, nenhuma seta para prioridade média e uma seta para baixo para prioridade baixa.

NOTA: Se o administrador da empresa tiver alterado os valores predefinidos para o campo Prioridade, as setas podem não ser apresentadas no campo Prioridade nas listas de tarefas.

- Para rever uma tarefa, clique na ligação Assunto.
- Para rever o contacto ao qual a tarefa está associada, clique no nome do contacto.
- Para expandir a lista de tarefas, clique em Mostrar lista completa.

Utilizar relatórios para analisar contactos

Uma ou mais secções de relatório podem ser mostradas na Página principal de contactos (o administrador da empresa pode especificar as secções do relatório que são mostradas na página). Na edição standard do Oracle CRM On Demand, é mostrada a secção Análise do contacto por conta, que apresenta contactos por critérios da conta, como Região, Estado/província ou Indústria. Para obter informações sobre como utilizar a secção Análise do contacto por conta, consulte [Analisar contactos](#) (na página 238).

Adicionar secções à Página principal de contactos

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções adicionais à Página principal de contactos, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal de contactos.

Para adicionar secções à página principal Contactos

- 1 Na Página principal de contactos, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal de contactos, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Guardar.

Gerir contactos

Para gerir contactos, execute as seguintes tarefas:

- [Importar os contactos](#) (na página 230)
- [Ligar contactos a várias contas](#) (na página 234)
- [Controlar relações entre contactos](#) (na página 235)
- [Controlar relações entre contas e contactos](#) (na página 214)
- [Controlar receitas com base nos contactos](#) (na página 236)
- NOTA:** Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.
- [Adicionar referências](#) (na página 237)
- NOTA:** Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.
- [Controlar interesses do contacto](#) (na página 237)
- NOTA:** Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.
- [Analisar contactos](#) (na página 238)
- [Controlar as melhores horas para contacto](#) (na página 238)
- NOTA:** Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.
- [Adicionar licenças do estado do contacto](#) (na página 239)
- NOTA:** Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.
- [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) (na página 149)

NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)
- [Partilhar registos \(equipas\)](#) (na página 100)
- [Utilizar scripts de avaliação](#) (na página 118)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Importar os contactos

Como não administrador, pode importar até 2000 contactos de cada vez a partir de um ficheiro (.csv) de valores separados por vírgulas para utilizar com o Oracle CRM On Demand.

Quando importa contactos, especifica a forma como pretende que o Oracle CRM On Demand processe os registos duplicados.

Estão disponíveis vários utilitários na página Ferramentas de importação e exportação, os quais aumentam os recursos de importação e exportação no Oracle CRM On Demand:

- **Assistente de importação.** Para obter mais informações, consulte Assistente de importação.
- **Oracle Data Loader On Demand.** Para obter mais informações, consulte Utilitário do cliente do Oracle Data Loader On Demand.
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Para obter mais informações, consulte Utilitário do cliente do Oracle Migration Tool On Demand.
- **Oracle Web Services.** Para obter mais informações, consulte Integração dos serviços Internet.

Para mais informações sobre a escolha de um método de importação apropriado, consulte 1089184.1 (ID do artigo) em My Oracle Support. Para mais informações sobre importação e exportação no Oracle CRM On Demand, consulte Ferramentas de importação e exportação.

NOTA: Os administradores da empresa podem importar até 30.000 registos de contacto de cada vez, com um tamanho de ficheiro máximo de 20 MB.

Antes de começar. Se existirem vários funcionários da empresa a importar contactos, coordene o esforço de importação para minimizar a duplicação de registos. Além disso, prepare o ficheiro para importação de modo a capturar todos os dados no ficheiro.

ATENÇÃO: Não é possível anular a importação de registos ou executar uma eliminação em bloco de registos. Assim, teste o procedimento de importação com um ficheiro de 5-10 registos para evitar a limpeza de dados

posterior. Se a empresa importar um grande número de registos, assista a uma sessão de formação sobre importação de dados. Para obter informações sobre estes recursos, clique na ligação Formação e suporte na parte superior de cada página no Oracle CRM On Demand.

Para importar os contactos

1 Clique no separador Contactos.

2 Na barra de título Contactos recentemente modificados, clique no botão Importar.

NOTA: Se a secção Contactos recentemente modificados não estiver visível na Página principal Contactos, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Contactos recentemente modificados à disposição da página.

3 Na página Ferramentas de dados e integração, na secção Ferramentas pessoais de importação e exportação, clique em Importar os contactos.

Esta acção inicia o assistente de importação.

4 No Passo 1 do assistente de importação:

a Selecione como pretende que o assistente de importação identifique os registos correspondentes.

O assistente de importação utiliza um ID único externo, que é um ID único externo que é importado de outro sistema. O assistente de importação também utiliza os campos predefinidos do Oracle CRM On Demand.

Para obter informações sobre a definição de registos duplicados, consulte Acerca de registos duplicados e IDs externos.

b Selecione o que pretende que o assistente de importação efectue se encontrar um identificador exclusivo do registo duplicado no Oracle CRM On Demand. As opções são: não importar registos duplicados, substituir registos existentes ou criar registos adicionais.

c Selecione a acção que pretende que o assistente de importação execute se o identificador exclusivo do registo importado não corresponder a um registo existente no Oracle CRM On Demand.

NOTA: Se seleccionar Substituir registos e não criar novo registo, na opção anterior, o registo será actualizado.

d Decida se o assistente de importação deve criar um novo registo para associações em falta (registos relacionados) no ficheiro de dados.

e Selecione o formato de data/hora utilizado no ficheiro CSV.

Para mais informações, consulte Directrizes sobre tipos de campo para a importação de dados.

f Verifique se a selecção da codificação do ficheiro é Europeu ocidental.

NOTA: Só poderá alterar esta selecção quando tiver a certeza de que é utilizado outro método de codificação. A predefinição, Europeu ocidental, aplica-se à maior parte dos sistemas de codificação na Europa e América do Norte.

- g** Seleccione o tipo de delimitador de CSV utilizado no ficheiro: vírgula ou ponto e vírgula.
- h** Seleccione o que pretende que o Oracle CRM On Demand registre no menu Registo de erros: todas as mensagens, erros e avisos, ou só erros.
- i** Seleccione o ficheiro CSV cujos dados pretende importar.

5 No Passo 2 do assistente de importação:

- a** Siga as instruções para a validação do ficheiro, se necessário.
- b** Seleccione um ficheiro de correspondência de campos, se estiver disponível.

Os ficheiros de correspondência de campos (.map) contêm os pares dos campos no ficheiro CSV com os campos existentes do Oracle CRM On Demand. Depois de efectuar uma importação, o sistema envia uma mensagem de correio electrónico com o ficheiro .map com o esquema de correspondência recente. Guarde-o no computador para o voltar a utilizar durante importações futuras.

6 No Passo 3 do assistente de importação, efectue a correspondência entre os campos do ficheiro e os campos do Oracle CRM On Demand. Tem de efectuar a correspondência de, pelo menos, todos os campos obrigatórios com os cabeçalhos de colunas no ficheiro CSV.

O assistente de importação lista os cabeçalhos de colunas do ficheiro CSV de importação junto a uma lista que mostra todos os campos nessa área no Oracle CRM On Demand, incluindo os campos personalizados adicionados pelo utilizador.

Se o campo de morada de que precisa não aparecer na lista pendente, seleccione o campo correspondente que aparece nesta tabela.

Para filtrar a lista neste campo	Selecione o campo a partir da lista pendente
Número da rua Morada 1 Chome	Número/Rua
Ku	Morada 2
Piso Distrito	Morada 3
Shi/Gun	Localidade
Colonia/Section Código CEDEX Morada 4 URB Região	Apartado/Código de ordenação

Para filtrar a lista neste campo	Selecione o campo a partir da lista pendente
Estado MEX Estado BRA Concelho Parte do território Ilha Distrito Região Emirato Oblast (região)	Concelho
Código da ilha Caixa postal Código postal	Código postal

Se tiver seleccionado um ficheiro .map, verifique se os campos têm a correspondência exacta. Os campos personalizados criados desde a última importação executada poderão precisar de ter correspondência.

Para obter informações sobre IDs externos, consulte Acerca de registos duplicados e IDs externos.

ATENÇÃO: Se tiver seleccionado o ficheiro incorrecto para importação, clique em Cancelar para alterar as selecções. Neste momento, a utilização do botão Anterior não limpa a cache, pelo que o ficheiro de importação que seleccionou originalmente aparece no passo de correspondência de campos.

ATENÇÃO: ID único externo e ID externo do gestor são campos chave utilizados para associar contactos aos respectivos registos do gestor. Se estes campos não forem correspondidos, o registo do gestor será associado aos contactos utilizando os campos Nome do contacto e Gestor. Quando estiver a utilizar os campos Nome do contacto e Gestor para efectuar esta associação, os registos do ficheiro de dados estarão sujeitos a uma ordenação de dependências mais rígida.

- 7 No Passo 4 do assistente de importação, siga as instruções no ecrã, se necessário.
- 8 No Passo 5 do assistente de importação, clique em Concluir.

Para ver a fila dos pedidos de importação

- 1 Clique no separador Contactos.
- 2 Na barra de título Contactos recentemente modificados, clique no botão Importar.
- 3 Na página Ferramentas de dados e integração, clique na ligação Fila dos pedidos de importação.

A página Fila dos pedidos de importação aparece com informações sobre os pedidos, incluindo o tempo de conclusão estimado.

A seguinte tabela descreve o estado da importação.

Estado	Descrição

Estado	Descrição
Concluída	A importação foi concluída sem erros.
Concluído com erros	A importação foi concluída mas ocorreram alguns erros com alguns registos.
Falha	A importação foi concluída mas não foram importados quaisquer registos.
Erro	A importação não foi concluída porque ocorreu um erro.

A tabela que se segue descreve as informações da importação de registos.

Informações da importação de registos	Descrição
N.º de submetidos	O número de registos incluído no ficheiro CSV.
N.º de processados	O número de registos que o motor de importação processou actualmente. Este campo é processado cada 20 segundos ou tal como definido por um processo do sistema.
N.º de importados com êxito	O número de registos que foram importados sem problemas.
N.º de parcialmente importados	O número de registos que foram importados. Nem todos os registos foram importados.
N.º de não importados	O número de registos que não foram importados de todo.

Ligar contactos a várias contas

Pode ligar um contacto a mais do que uma conta. Para tal, a função e configuração do utilizador deverão ser as seguintes:

- O administrador da empresa tem de incluir o privilégio Gerir contacto alargado e Acesso à relação da conta na função de utilizador.
- A disposição da página Detalhes do contacto tem de incluir as informações relacionadas com a conta. Para obter informações sobre como alterar a disposição da página, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes](#) (na página 734).

Para mais informações sobre como ligar registos, consulte [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73).

Controlar relações entre contactos

Quando pretender controlar relações entre contactos, armazene as informações nas páginas Relação do contacto. Por exemplo, poderá pretender controlar relações influentes, como relações pessoais, de negócios e parceiros industriais deste contacto.

Para tal, ligue primeiro o contacto cuja relação pretende controlar para este registo de contacto. (Pode ligar um número ilimitado de contactos.) Em seguida, defina a relação e adicione quaisquer outras informações pertinentes.

NOTA: A funcionalidade de controlo de relações não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

NOTA: Os administradores da empresa podem criar campos personalizados para armazenar informações adicionais sobre relações do contacto e adicionar esses campos personalizados à disposição da página Editar relação do contacto. Em seguida, os utilizadores que tenham acesso ao registo de relação do contacto podem ver e atualizar as informações nos campos personalizados.

Antes de começar. Crie um registo de contacto para cada pessoa que pretende ligar ao contacto.

Para controlar relações entre contactos

1 Selecione o contacto.

Para obter instruções sobre como selecionar contactos, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

2 Na página Detalhes do contacto, desloque-se para a secção Relações do contacto e execute um dos seguintes procedimentos:

- Para ligar um contacto, clique em Adicionar.
- Para atualizar informações, clique na ligação Editar na linha referente à relação do contacto existente.

3 Na página de edição Relação do contacto, introduza as informações necessárias.

A tabela seguinte descreve alguns campos para controlar relações entre contactos.

Campo	Comentários
Contacto relacionado	Clique no ícone de pesquisa e selecione o contacto cujas relações e informações pretende controlar. Este é um campo obrigatório.
Função	<p>Selecione uma opção que defina a relação entre os contactos. Este é um campo obrigatório.</p> <p>Os valores predefinidos são: Nenhum especificado, Dependente, Advogado, Cônjuge, Contabilista, Assistente, Investidor, Bancário, Viver com, Subordinado, Superior, Associado conhecido, Concorrente, Parente ou Agente. O administrador da empresa pode alterar ou adicionar valores à lista pendente.</p>

Campo	Comentários
Inverter função	<p>Selecione uma opção que defina a relação inversa entre os contactos. Este é um campo obrigatório.</p> <p>Os valores predefinidos são: Nenhum especificado, Dependente, Advogado, Cônjuge, Contabilista, Assistente, Investidor, Bancário, Viver com, Subordinado, Superior, Associado conhecido, Concorrente, Parente ou Agente. O administrador da empresa pode alterar ou adicionar valores à lista pendente.</p>
Data de início	A predefinição é a data de hoje. Pode utilizar este campo para registar a data de início da relação entre os contactos.
Data de fim	Utilize este campo para registar a data de expiração da relação entre os contactos.

Controlar receitas com base nos contactos

Pode controlar informações de receitas para cada contacto, permitindo à empresa basear as respetivas previsões nas receitas de contactos. Para tal, deverá adicionar registos de receitas a contactos.

NOTA: A funcionalidade de controlo de receitas não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

Adicionar registos de receitas a contactos permite-lhe:

- Controlar produtos, categorias de produtos ou receitas previstas para cada contacto
- Basear as previsões da empresa nas receitas do contacto

Se a empresa basear as previsões em contactos, apenas os registos que preencherem estes critérios serão incluídos na previsão:

- O registo de receitas para o contacto tem de apresentar um estado de Aberto, Pendente ou Fechado.
- O registo de receitas para o contacto tem de apresentar o campo Previsão marcado.
- O registo de receitas não pode estar ligado a uma oportunidade.

Antes de começar. A empresa tem de informar o utilizador sobre o método de previsão que pretende utilizar. As empresas podem fazer previsões de receitas com base na oportunidade, no produto de oportunidade, na conta, nas receitas do contacto ou na quantidade do produto, mas apenas numa. O método de previsão da empresa determina os campos que o utilizador necessita de preencher quando adiciona registos de receitas aos contactos.

Para adicionar receitas a contactos

- 1 Selecione o contacto.

Para obter instruções sobre como selecionar contactos, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes do contacto, desloque-se para a secção Receitas e execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para ligar um registo de receitas, clique em Adicionar.
 - Para atualizar informações de receitas, clique na ligação Editar junto do registo de receitas existente.
- 3 Na página Editar receitas, preencha os campos de Receitas. Consulte [Controlar receitas com base nas contas](#) (na página 220).

NOTA: Se a empresa não utilizar receitas de contactos para as respetivas previsões, é preferível deixar a caixa de verificação Previsão em branco na página Receitas.
- 4 Guarde o registo.

Adicionar referências

Pode adicionar referências ao registo do contacto. Quando cria uma nova referência, o registo é guardado como um novo registo de pista.

NOTA: A funcionalidade de referências não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

Para adicionar uma referência

- 1 Selecione o contacto.

Para obter instruções sobre como selecionar contactos, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes do contacto, desloque-se para a secção Referência e clique em Novo.
- 3 Na página Editar referência, introduza as informações necessárias.
- 4 Guarde o registo.

A nova referência mostra um estado de Qualificação por predefinição.

Controlar interesses do contacto

Pode controlar produtos, serviços ou passatempos em que um contacto esteja interessado, como fundos mútuos ou golfe.

NOTA: A funcionalidade de interesses do contacto não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

Para controlar interesses do contacto

- 1 Selecione o contacto.

Para obter instruções sobre como selecionar contactos, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes do contacto, desloque-se para a secção Interesses do contacto e clique em Adicionar.
- 3 Na página Interesses do contacto, preencha as informações necessárias.
- 4 Guarde o registo.

Analisar contactos

A secção Análise de contactos por conta da Página principal Contactos mostra um gráfico que permite que os utilizadores analisem o respectivo número total de contactos por critérios da conta como, por exemplo, Região, Distrito/concelho ou Indústria. Com estas informações, os utilizadores podem visualizar a distribuição dos respectivos contactos e identificar áreas de oportunidade ou pontos fracos.

Nesta secção da Página principal Contactos, pode colocar o ponteiro sobre o gráfico para visualizar informações específicas, clicar num segmento para rever um relatório detalhado ou alterar as categorias na lista pendente para ver os mesmos dados de outra perspectiva.

Controlar as melhores horas para contacto

Para registar e controlar a melhor hora para contacto (normalmente, um médico ou outro fornecedor de assistência médica), execute o procedimento que se segue para adicionar a melhor hora para contacto. Ao criar este registo poderá controlar quando um contacto está disponível numa determinada localização.

NOTA: Se não visualizar a secção Melhores horas na página Detalhes do contacto, adicione-a conforme descrito em [Alterar a disposição da página de detalhes](#) (na página 734) ou contacte o administrador da empresa. Esta funcionalidade só está disponível no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Para controlar a melhor hora para contacto

- 1 Na página Detalhes do contacto, desloque-se para a secção Melhores horas e clique em Novo.
- 2 Preencha os campos descritos na tabela seguinte.

Campo	Descrição
Dia	O dia planeado da chamada, por exemplo, Segunda-feira. Utilize a lista de escolha para seleccionar um dia. (Obrigatório)
Start Time	A hora de início planeada da chamada, por exemplo, 11:00. (Obrigatório)
Hora de fim	A hora de fim planeada da chamada, por exemplo, 01:00 ou 13:00. (Obrigatório)
Comentários	Uma descrição da chamada.
Morada	A morada do contacto. Utilize o selector Pesquisa para escolher a morada. (Obrigatório)

- 3 Guarde o registo.

Adicionar licenças do estado do contacto

Uma licença para praticar medicina é utilizada para validar assinaturas para as amostras que são entregues por um representante de vendas (por exemplo, um representante de vendas de farmácia) a um contacto (por exemplo, um médico). Um médico tem de ter uma licença médica válida que valide a respectiva prática de medicina. Um *registo de licença do estado do contacto* captura as informações da licença do contacto, normalmente um médico.

Para adicionar um registo de licença do estado para um contacto, execute o seguinte procedimento.

NOTA: Se não visualizar a secção do item relacionado da Licença do estado do contacto na página Detalhes do contacto, adicione essa secção do item relacionado, conforme descrito em Personalizar disposições do item relacionado ou contacte o administrador da empresa. Esta funcionalidade só está disponível no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Para adicionar uma licença do estado do contacto

- 1 Na página Detalhes do contacto, desloque-se para a secção Licença do estado do contacto e clique em Novo.
- 2 Preencha os campos, na tabela que se segue e guarde o registo.

Campo	Descrição
Contacto	O contacto para este registo da licença do estado, normalmente um representante médico ou farmacêutico. Utilize o Selector de livros para escolher um contacto.
Número da matrícula	O número da licença do contacto, por exemplo, PS4231732. (Obrigatório.)
Estado	O estado ou jurisdição dos E.U.A. associado ao número da licença. Utilize a lista de escolha para seleccionar o estado, por exemplo, <i>NJ</i> para New Jersey. NOTA: Se a jurisdição do utilizador se encontrar fora dos E.U.A., este campo não é obrigatório.
Data de expiração	A data de validade da licença (MM/DD/AAAA), por exemplo, 31/10/2009. Clique no ícone de calendário para seleccionar a data de validade.
Status	O estado da licença (Activa ou Inactiva). Escolha o estado através da utilização da lista de escolha.

Campos de contacto

Utilize a página Editar contacto para adicionar um contacto ou atualizar detalhes de um contacto existente. A página Editar contacto mostra o conjunto completo de campos para um contacto.

SUGESTÃO: Também pode editar informações do contacto na página Lista de contactos e na página Detalhes do contacto. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (consultar "[Atualizar detalhes do registo](#)" na página 71).

NOTA: Os administradores da empresa podem personalizar a candidatura de várias formas, tais como alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas pendentes. Por conseguinte, as informações que visualiza no ecrã podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave de contactos	
Conta	Conta à qual o contacto está ligado. NOTA: É possível ligar um contacto a mais do que uma conta. Para mais informações, consulte Ligar contactos a várias contas (na página 234).
Adesão	Utilizado nos Estados Unidos e na Europa para indicar que um cliente optou explicitamente por participar na partilha de informações ou comunicações de marketing.
Não adesão	Utilizado nos Estados Unidos e na Europa para indicar que um cliente optou explicitamente por <i>não</i> permitir que as informações sejam partilhadas ou não receber comunicações de marketing.
Informações de detalhes do contacto	
Tipo de contacto	O tipo de contacto, tal como Cliente potencial, Pista qualificada, Cliente, Parceiro, Cliente e Concorrente. O valor Cliente é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. NOTA: Se seleccionar o valor Cliente neste campo, assim o campo Cliente desde é automaticamente preenchido com a data atual.
Departamento	Nome do departamento do contacto.
Gestor	Nome do gestor do contacto.
Origem da pista	A origem da pista do contacto, tal como Publicidade, Direct Mail, Correio eletrónico, Web Site e Outro.
Campanha de origem	A campanha que gerou o contacto. Se o contacto for criado através do processo de conversão de pistas, este campo é automaticamente preenchido a partir do campo Campanha no registo da pista. Se o contacto for criado por utilizador, o mesmo poderá introduzir as informações neste campo.
Nome do assistente	Nome do assistente do contacto.
N.º de telefone do assistente	Número de telefone do assistente do contacto.

Campo	Descrição
Privado	Indica que o contacto é privado e não pode ser visto por outros utilizadores.
Nunca enviar mensagem de correio eletrónico	Indica que o contacto não pretende receber mensagens de correio eletrónico.
Grau académico	Os valores predefinidos são PHD, Doutor médico, Osteopata, MBA, Enfermeira registada, Terapeuta da respiração, Farmacêutico registado, Mestre de ciência, Dentista, LPN e Mestre da saúde pública. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Potencial de mercado	Os valores predefinidos são Alto, Médio e Baixo. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Frequência de chamadas	Os valores predefinidos são Nenhuma, 1-2 vezes/ano, 3-4 vezes/ano e >5 vezes/ano. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Vendas acumuladas	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Percurso	Os valores predefinidos são Rota 1, Rota 2, Rota 3 e Rota 4. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Data da última chamada	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Hora adequada para contacto	Indica a hora do dia mais adequada para contactar alguém. Os valores predefinidos são No início da tarde, No início da manhã, Noite, Ao fim da tarde, A meio da tarde e Sábado. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Informações adicionais	
Campos de moradas da conta	Morada principal. Herdado da conta ligada ao contacto. Só de leitura.
Campos de moradas do contacto	<p>Morada alternativa do contacto.</p> <p>NOTA: Se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa, as moradas do contacto serão só de leitura e os campos de morada serão alterados para cumprirem os requisitos das moradas partilhadas. Outros utilizadores na empresa podem ver os dados de moradas partilhadas para contactos privados. Para obter mais informações sobre moradas partilhadas, consulte Moradas.</p>

Campo	Descrição
Proprietário	<p>A designação alternativa do proprietário do registo do contacto.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou pelos respetivos gestores.</p> <p>Pode partilhar registos de contactos com outros utilizadores através das páginas Equipa de contacto ou Equipa da conta. Para obter informações sobre como partilhar registos com outros utilizadores, consulte Partilhar registos (equipas) (na página 100).</p> <p>Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 38).</p>
Descrição	Informações adicionais sobre o contacto. Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.
Secção disponível	
Carteira de investimentos atual	Os valores predefinidos são Agressivo, Moderado e Conservador. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Objetivo	Os valores predefinidos são Preservação de capital, Rendimento, Rendimento/crescimento, Equilibrado, Crescimento, Crescimento agressivo e Diversificação internacional. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Segmento	Os valores predefinidos são Profissional, Trabalhador, Rural/agrícola, Retalho em massa, Afluente em massa, Valor líquido alto, Multi-milionários e Valor líquido ultra alto. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Nível de experiência	Os valores predefinidos são Nenhum, Limitado, Bom e Extensivo. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Perfil de risco	Os valores predefinidos são Conservador, Moderado e Agressivo. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Objetivo principal	Os valores predefinidos são Poupar para a educação dos filhos, Poupança para educação, Nova casa, Acumulação de riqueza, Planeamento da propriedade, Preservar os meus ativos e Reforma. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Eventos especiais	Os valores predefinidos são Casamento, Nascimento de um filho, Reforma, Divórcio e Outros. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand

Campo	Descrição
	Financial Services Edition.
Horizonte de investimento	Os valores predefinidos são Curto prazo, Médio prazo e Longo prazo. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Nível	Os valores predefinidos são Ouro, Prata, Bronze, 100 principais, Principal, Médio e Baixo. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total do passivo	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valor líquido total	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Rendimento total	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total dos ativos	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total de despesas	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Classificação de crédito	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Estado civil	Os valores predefinidos são Solteiro, Divorciado, Casado, União de facto, Separado e Viúvo. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Possuir ou alugar	Os valores predefinidos são Possuir ou alugar. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valor patrimonial da residência	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data de nascimento	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Categoria de impostos	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
ID do cliente	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Sexo	Os valores predefinidos são F e M. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Trabalhador por conta própria	Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data de criação do	É preenchido automaticamente com a data atual quando o Tipo de contacto

Campo	Descrição
cliente	está definido para Cliente. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Recomendado por	A pessoa que referiu o contacto. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data da qualificação	É preenchido automaticamente com a data atual quando o cliente é qualificado. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Estado	Estado do contacto. Os valores predefinidos são Ativo, Arquivado inativo ou Arquivado obsoleto. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Profissão	A profissão do cliente. Este campo é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Oportunidades

Utilize as páginas Oportunidades para criar, atualizar e controlar oportunidades. *Oportunidades* são negócios de vendas potenciais que poderão ser incluídas na previsão de receitas, numa dada altura.

Pode criar uma oportunidade através da conversão de uma pista qualificada numa oportunidade ou criar uma nova oportunidade para uma conta ou contacto existente.

Os registos de oportunidade ajudam a gerir o pipeline de vendas enquanto trabalha para fechar negócios. Todas as informações de oportunidades estão visíveis num único local e estão ligadas às informações de pistas, contactos e contas relacionadas. Estas informações fornecem uma imagem completa da oportunidade e do cliente.

Acerca de oportunidades e previsões

Uma *oportunidade* é uma potencial transação de geração de receitas que pode ser incluída na previsão de vendas do utilizador, quando atinge um ponto específico no processo de vendas. Para que um registo de receitas do produto ou oportunidade seja considerado para inclusão numa previsão, o tem de ter uma data de fecho dentro do período de previsão e pertencer a um participante na previsão. Os participantes e períodos de previsão são determinados como parte da definição da previsão. Para mais informações sobre previsões, consulte [Previsões](#) (na página 266).

Sugestões para gerir os registos de oportunidade

A atualização das informações de oportunidades enquanto trabalha para fechar um negócio favorece uma comunicação clara dentro da equipa e assegura previsões e relatórios precisos. É particularmente importante que determinados campos na página Detalhe da oportunidade sejam atualizados:

- Os campos Receitas, Data de fecho e Fase de vendas são essenciais para o controlo do histórico do pipeline e utilizados nas análises de tendências e previsão.
- Se a empresa do utilizador basear as respetivas previsões em oportunidades, selecione a caixa de verificação Previsão num registo de oportunidade, para adicionar a oportunidade à previsão no momento mais adequado do processo de vendas. Se a empresa basear as previsões em produtos, selecione a caixa de verificação Previsão nos produtos ligados.

Fases de vendas

Cada processo de vendas é definido por fases de vendas específicas. Cada fase de vendas possui determinadas atividades e materiais a entregar ou tarefas que têm de ser concluídas antes de a oportunidade poder avançar para a próxima fase de vendas. Quando trabalha numa oportunidade, faz a avaliação da mesma utilizando critérios claramente definidos para cada fase de vendas no ciclo de vendas da empresa.

- Quando os critérios são cumpridos, atualiza o campo Fase de vendas no registo de oportunidade.
- O campo de percentagem Probabilidade no registo da oportunidade apresenta um valor relacionado com a fase de vendas selecionada para a oportunidade por predefinição. Se necessário, pode alterar este valor para refletir melhor a oportunidade em questão nessa fase de vendas. No entanto, quando a fase de vendas é alterada, o valor no campo de percentagem Probabilidade é automaticamente atualizado para o valor da probabilidade predefinido para a nova fase de vendas, a menos que a funcionalidade Atualização em massa seja utilizada para alterar a fase de vendas. Se utilizar a funcionalidade Atualização em massa para alterar o valor no campo Fase de vendas em um ou mais registos, o valor no campo de percentagem Probabilidade nos registos não será atualizado para a percentagem de probabilidade predefinida para a nova fase de vendas.
- O campo Receitas previstas apresenta um valor de moeda que é calculado com base no campo Receitas multiplicado pelo valor no campo de percentagem Probabilidade. Este número é utilizado para a previsão.
- Atualize o campo Passo seguinte para refletir os critérios para a fase de vendas seguinte do ciclo de vendas.

NOTA: Quando procurar oportunidades por fase de vendas, o Oracle CRM On Demand fornece todas as opções disponíveis para os valores da fase de vendas, independentemente de se a fase de vendas é aplicável à função de utilizador. Se for concedido acesso a uma oportunidade associada a uma fase de vendas que não está disponível para a função, pode procurar o registo da oportunidade. Nesse cenário, pode especificar uma fase de vendas nos critérios de procura exclusiva para esse registo da oportunidade, mesmo que os valores da fase de vendas não possam estar disponíveis para a função.

Previsão

Quando o Oracle CRM On Demand gera previsões, determina os registos, os campos e os dados que devem ser incluídos, de acordo com o método de previsão. Se forem preenchidas determinadas condições, incluirá os seguintes registos nas previsões:

- **Data de fecho.** O Oracle CRM On Demand verifica se a data de fecho para o registo de receitas ou oportunidade se situa dentro do período de previsão:
 - Se as previsões da empresa do utilizador se basearem nas receitas de oportunidade, o registo de oportunidade (sozinho ou ligado a produtos) terá de mostrar uma data de fecho que se situe dentro do período de previsão.

- Se as previsões da empresa se basearem nas receitas do produto, o registo de receitas do produto terá de mostrar uma data de fecho que se situe dentro do período de previsão.

- **Receitas previstas.** O Oracle CRM On Demand calcula os dados de previsão de receitas previstas, da seguinte forma:

Calcula o total para os campos de Receitas previstas nos registos de receitas da oportunidade ou do produto e apresenta a soma no campo Receitas previstas, no registo Previsão.

NOTA: Para que as receitas previstas de oportunidade reflitam exatamente as receitas previstas com base nos produtos de oportunidade, o utilizador terá de clicar no botão Atualizar totais da oportunidade. Esta funcionalidade só está disponível se a opção Média da probabilidade de produtos ativada estiver ativada no perfil da empresa. Esta funcionalidade certifica-se de que a percentagem de probabilidade (conforme registada no campo % de probabilidade) de cada registo de receitas do produto é incluída como parte do cálculo.

- **Pipeline.** O Oracle CRM On Demand calcula os dados da previsão de pipeline, da seguinte forma: calcula o total dos campos Receitas nos registos de receitas do produto ou da oportunidade, para todos os negócios potenciais dentro do período de previsão, independentemente do estado, e apresenta a soma no campo Pipeline, no registo da previsão.

NOTA: Para as receitas do produto recorrente, apenas é incluído o montante das receitas que pertence ao período de previsão e não o total das receitas do produto.

- **Previsão.** O Oracle CRM On Demand obtém os dados do campo Receitas a partir dos registos com a caixa de verificação Previsão selecionada e apresenta a soma no campo Previsão no registo da previsão:

- Se a empresa basear as respetivas previsões em oportunidades, os registos da oportunidade com a caixa de verificação Previsão selecionada serão incluídos.

- Se a empresa basear as respetivas previsões em produtos, os registos de receitas dos produtos com a caixa de verificação Previsão selecionada serão incluídos.

NOTA: O sinalizador Previsão indica que existe uma grande probabilidade de fecho da oportunidade. Assim, quando este sinalizador estiver selecionado, as receitas correspondentes serão incluídas nos totais das receitas previstas.

O sinalizador Previsão não determina se as receitas de um produto ou oportunidade fazem parte do registo geral de previsão.

- **Receitas fechadas.** O Oracle CRM On Demand obtém os dados do campo Receitas a partir dos registos com uma fase de vendas de Fechada/ganha e apresenta o total no campo Receitas fechadas do registo da previsão:

- Se a empresa basear as respetivas previsões em oportunidades, os registos da oportunidade com uma data de fecho dentro do período de previsão serão incluídos.

- Se a empresa basear as previsões em produtos, os registos de receitas do produto com uma data de início/fecho dentro do período de previsão serão incluídos.

NOTA: Para as receitas do produto recorrente, apenas é incluído o montante das receitas que pertence ao período de previsão e não o total das receitas do produto.

Trabalhar com a Página principal da oportunidade

A Página principal da oportunidade constitui o ponto de partida para gerir oportunidades.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal da oportunidade. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma Oportunidade

Pode criar uma oportunidade clicando no botão Novo na secção Oportunidades recentemente visualizadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos de oportunidade](#) (na página 263).

Trabalhar com Listas de oportunidades

A secção Listas de oportunidades mostra um número de listas filtradas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A seguinte tabela descreve as listas padrão de oportunidades.

Lista de oportunidades	Filtros
Todas as oportunidades	Todas as oportunidades para as quais tem visibilidade
Todas as oportunidades fechadas	As oportunidades em que o campo Fase de vendas está definido para Fechada/ganha
Todas as grandes oportunidades	As oportunidades em que as receitas são maiores que 100.000
Oportunidades recentemente criadas	Todas as oportunidades para as quais tem visibilidade, ordenadas pela data de criação
Oportunidades recentemente modificadas	Todas as oportunidades para as quais tem visibilidade, ordenadas pela data de modificação
As minhas oportunidades de previsão	As oportunidades em que a caixa de verificação Previsão está seleccionada
As minhas oportunidades	As oportunidades em que o nome do utilizador está no campo Proprietário
As minhas oportunidades principais	As oportunidades que pertencem ao utilizador em que o campo Prioridade está definido para Alta
As minhas oportunidades recentemente criadas	Todas as oportunidades criadas pelo utilizador, ordenadas pela data de criação

Lista de oportunidades	Filtros
As minhas oportunidades recentemente modificadas	Todas as oportunidades modificadas pelo utilizador, ordenadas pela data de criação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar oportunidades recentemente visualizadas

A secção As minhas oportunidades recentemente visualizadas mostra as oportunidades que o utilizador visualizou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Trabalhar com Tarefas de oportunidades

A secção As minhas tarefas relacionadas com oportunidades abertas mostra as tarefas atribuídas ao utilizador, ordenadas pela data limite e, em seguida, por prioridade. O utilizador ou o respectivo gestor definem a data limite ou prioridade. A prioridade da tarefa, tal como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa, é indicada pelas setas: uma seta para cima +ara prioridade alta, sem seta para prioridade média, uma seta para baixo para prioridade baixa.

NOTA: Se o administrador da empresa tiver alterado os valores predefinidos para o campo Prioridade, as setas podem não ser apresentadas no campo Prioridade nas listas de tarefas.

- Para rever uma tarefa, clique na ligação Assunto.
- Para rever a oportunidade à qual a tarefa está associada, clique no nome da oportunidade.
- Para expandir a lista de tarefas, clique em Mostrar lista completa.

Utilizar relatórios para analisar o pipeline

Uma ou mais secções de relatório podem ser mostradas na Página principal da oportunidade. O administrador da empresa pode especificar que secções de relatório são mostradas na página. Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, é mostrada a secção Análise do pipeline para o trimestre actual, que apresenta uma análise trimestral do pipeline em formato de gráfico. Para obter mais informações sobre como utilizar a secção Análise do pipeline para o trimestre actual, consulte [Analisar o pipeline](#) (na página 258).

Adicionar secções à Página principal da oportunidade

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar mais secções à Página principal da oportunidade, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal da oportunidade.

Para adicionar secções à Página principal da Oportunidade

- 1 Na Página principal da oportunidade, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal da oportunidade, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.

Gerir oportunidades

Para gerir oportunidades, execute as seguintes tarefas:

- [Voltar a atribuir oportunidades](#) (na página 250)
- [Controlar parceiros e concorrentes de oportunidades](#) (na página 250)
- [Aceder ao instrutor do processo de vendas](#) (na página 252)
- [Ligar produtos a oportunidades](#) (na página 253) (permite controlar as receitas de produtos)
- [Analisar o pipeline](#) (na página 258)
- [Criar um pedido de preço especial a partir de uma oportunidade](#) (consultar "[Criar um pedido de cálculo de preços especial a partir de uma oportunidade](#)" na página 258)
- [Especificar oportunidades principais e dependentes](#) (na página 259)
- [Criar um registo de negócio a partir de uma oportunidade](#) (consultar "[Criar um registo do negócio a partir de uma oportunidade](#)" na página 260)
- [Dividir receitas de oportunidades pelos membros da equipa](#) (na página 261)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)
- [Partilhar registos \(equipas\)](#) (na página 100)
- [Utilizar scripts de avaliação](#) (na página 118)
- [Ver pistas de auditoria para registos](#) (consultar "[Ver auditorias para registos](#)" na página 125)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Voltar a atribuir oportunidades

Se os níveis de acesso permitirem, pode reatribuir manualmente uma oportunidade alterando o proprietário ou o livro personalizado principal no registo da oportunidade.

NOTA: Consoante o modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configurar para o tipo de registo Oportunidade, pode atribuir um registo de oportunidade a um proprietário ou livro personalizado principal, no entanto, não é possível atribuir um registo de oportunidade a um proprietário e a um livro personalizado principal ao mesmo tempo. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo](#) (na página 38).

Se a empresa utilizar o gestor de atribuições e o tipo de registo Oportunidade estiver configurado para o modo de utilizador ou modo misto da propriedade do registo, também pode reatribuir uma oportunidade a um novo proprietário através da seleção da caixa de verificação Reatribuir oportunidade no pedido.

Para reatribuir uma oportunidade

- 1 Selecione a oportunidade que pretende reatribuir.

Para obter instruções sobre como selecionar oportunidades, consulte [Procurar registos](#) (consultar "[Localizar registos](#)" na página 45).

- 2 Na página Detalhes da oportunidade, clique em Editar.

- 3 Na página Editar oportunidade, efetue um dos seguintes procedimentos:

- No campo Proprietário ou campo Livro, clique no ícone de pesquisa e, em seguida, selecione outro utilizador ou livro na janela de pesquisa.
- Selecione a caixa de verificação Reatribuir oportunidade de modo a acionar o gestor de atribuições para reatribuir a oportunidade.

NOTA: O gestor de atribuições pode voltar a atribuir registos apenas a utilizadores. Pode voltar a atribuir registos apenas se o tipo de registo estiver configurado no modo de utilizador ou no modo misto da propriedade do registo. O gestor de atribuições não pode voltar a atribuir os registos se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo](#) (na página 38).

- 4 Guarde as alterações.

NOTA: O tempo de processamento para voltar a atribuir registos pode variar dependendo da complexidade das regras de atribuição da empresa, do número de registos a voltar a atribuir e da carga atual do sistema.

Controlar parceiros e concorrentes de oportunidades

O Oracle CRM On Demand fornece áreas onde é possível controlar informações sobre parceiros ou concorrentes das respectivas oportunidades. Por exemplo, pode pretender controlar as empresas (contas) com as quais tem negócios para a Oportunidade XYZ ou as empresas (contas) com as quais concorre para a Oportunidade XYZ.

Para o fazer, ligue primeiro a conta que actua como o seu parceiro ou concorrente do registo de oportunidade. (Pode ligar um número ilimitado de contas de parceiros ou de concorrentes.) Em seguida, adicione

informações à página de edição do parceiro ou concorrente da oportunidade sobre o parceiro ou concorrente, tais como os respectivos pontos fortes e fracos.

Antes de começar. Crie um registo da conta para cada parceiro ou concorrente que pretende ligar à oportunidade. Para obter informações sobre como adicionar registos, consulte [Criar registos](#) (na página 42).

Para controlar informações sobre parceiros e concorrentes de oportunidades

1 Selecciona a oportunidade.

Para obter instruções sobre como seleccionar oportunidades, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

2 Na página Detalhes da oportunidade, desloque-se para a secção Concorrentes ou parceiros da oportunidade e execute um dos seguintes procedimentos:

- Para ligar uma conta, clique em Adicionar.
- Para actualizar informações, clique na ligação Editar junto do parceiro ou concorrente existente.

3 Na página Edição do concorrente ou parceiro da oportunidade, introduza as informações necessárias.

A seguinte tabela descreve algumas informações sobre campos para controlar informações sobre parceiros ou concorrentes.

Campo	Comentários
Parceiro da oportunidade	Clique no ícone de pesquisa e selecione a conta cuja relação e informações pretende controlar como parceiro desta oportunidade. Trata-se de um campo obrigatório.
Concorrente da oportunidade	Clique no ícone de pesquisa e selecione a conta cuja relação e informações pretende controlar como concorrente desta oportunidade. Trata-se de um campo obrigatório.
Função	Selecione uma opção que defina a relação entre a sua oportunidade e esta conta. Trata-se de um campo obrigatório.
Função inversa	Selecione a opção que define a relação ou função de inversão. Trata-se de um campo obrigatório.
Data de início	Utilize este campo para registar a data de início de uma parceria. A predefinição é a data de hoje. Trata-se de um campo obrigatório.
Data de fim	Utilize este campo para registar a data de expiração de uma parceria.
Contacto principal	O contacto do parceiro ou concorrente chave para esta oportunidade.

4 Guarde o registo.

Aceder ao instrutor do processo de vendas

Em cada fase de vendas de uma oportunidade, a empresa poderá precisar de reunir informações específicas, de acordo com as respectivas práticas comerciais. Para ajudá-lo a preencher as informações, o administrador da empresa pode definir tarefas de seguimento, pedir que preencha informações específicas e adicionar informações para o utilizador rever em cada fase do processo de vendas.

Nota: A empresa pode configurar diferentes processos de vendas (informações sobre fases, probabilidades e instruções) para diferentes funções e diferentes tipos de oportunidade. Por exemplo, se alguns representantes de vendas venderem produtos enquanto outros vendem serviços, poderão ser ligados a diferentes funções e, consequentemente, ver diferentes opções para fases de vendas e diferentes directrizes no instrutor do processo de vendas.

Para aceder às informações do instrutor relacionadas com os estágios de vendas

- 1 Seleccione a oportunidade.

Para obter instruções sobre como seleccionar oportunidades, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhe da oportunidade, clique no botão Instrutor.

- 3 Reveja a página Instrutor do processo para obter informações configuradas pelo administrador da empresa e actualizar o registo de oportunidade em conformidade.

SUGESTÃO: Pode imprimir as informações clicando com o botão direito do rato na página Instrutor do processo.

NOTA: Na secção Recursos úteis, clique em Ver na linha de qualquer anexo para obter mais informações.

- 4 Para actualizar a oportunidade, clique em Editar e reveja as informações de registo de modo a seguir as instruções do instrutor.
- 5 Guarde o registo de oportunidade.
- 6 Quando actualiza o campo Fase de vendas, a aplicação pede-lhe que preencha os campos obrigatórios. Da mesma forma, alguns campos podem ficar predefinidos para determinados valores mas pode actualizá-los.
- 7 Clique em Fechar na janela Instrutor do processo.

Se o administrador da empresa o tiver configurado, algumas tarefas serão adicionadas a esta oportunidade e à conta que está ligada a esta oportunidade quando guardar o registo.

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter informações relacionadas:

- Configurar processos de vendas, categorias e instrutores

Ligar produtos a oportunidades

Pode ligar produtos a oportunidades para:

- Controlar os produtos que pertencem à oportunidade
- Calcular as receitas da oportunidade com base nas receitas do produto
- Basear as previsões da empresa nas receitas ou quantidades do produto

Também pode ligar um produto a uma oportunidade quando criar a oportunidade. Se o administrador da empresa ativou o botão Guardar e Adicionar produto na página Editar oportunidade, pode clicar no botão Guardar e Adicionar produto para guardar o registo da nova oportunidade e navegar diretamente para a página Editar receitas do produto. Se cancelar a adição do registo de receitas do produto, o Oracle CRM On Demand apresenta a página Detalhes da oportunidade para o registo da oportunidade anteriormente guardado.

Antes de começar. A empresa tem de o informar sobre o método de previsão que pretende utilizar. O método de previsão da empresa determina os campos que é necessário selecionar quando liga produtos às oportunidades.

NOTA: Clique no botão Atualizar totais da oportunidade para calcular as receitas da oportunidade com base nas receitas do produto. O cálculo por detrás desta funcionalidade difere consoante a opção Média da probabilidade de produtos ativada esteja ativada no perfil da empresa.

As condições seguintes aplicam-se ao cálculo:

- Se a opção Média da probabilidade de produtos ativada estiver ativada, o botão Atualizar totais da oportunidade atualizará as Receitas da oportunidade e a Probabilidade da oportunidade com base em cada produto ligado. Por conseguinte, as Receitas previstas serão calculadas com base na probabilidade média de todos os produtos ligados.
- Se a opção Média da probabilidade de produtos ativada não estiver ativada, o botão Atualizar totais da oportunidade atualizará as Receitas da oportunidade com base nas receitas totais do produto de cada produto ligado. O valor Probabilidade da oportunidade não é atualizado; por conseguinte, as Receitas previstas serão calculadas com base na percentagem existente.

Para que o botão Atualizar totais da oportunidade funcione corretamente, os campos Quantidade e Receitas na página Editar receitas do produto tem de ser apresentado e preenchido. O administrador da empresa pode personalizar a disposição da página para disponibilizar estes campos.

Para ligar produtos a oportunidades

- 1 Selecione a oportunidade.

Para obter instruções sobre como selecionar oportunidades, consulte [Procurar registos](#) (consultar "[Localizar registos](#)" na página 45).

- 2 Na página Detalhes da oportunidade, desloque-se para a secção Receitas do produto da oportunidade e execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para ligar um produto, clique em Adicionar.
 - Para atualizar as informações de um produto, clique na ligação Editar junto do produto existente.

- 3 Na página Editar receitas do produto da oportunidade, preencha os campos Quantidade, Preço de compra e Data de fecho.
- 4 Se o produto representar receitas recorrentes, preencha os campos Frequência e N.º de períodos na secção Informações de receitas recorrentes.
- 5 Se a empresa efetuar previsões de receitas com base nas receitas do produto e o utilizador pretender incluir este registo de receitas do produto como parte dos totais de receitas previstos ou quantidades previstas, ou ambos, selecione a caixa de verificação Previsão.

NOTA: Se as receitas previstas da sua empresa tiverem sido baseadas em oportunidades e não em produtos, é preferível não selecionar a caixa de verificação Previsão no registo de Receitas do produto da oportunidade.

- 6 Guarde o registo.

Para calcular as receitas da oportunidade com base nas receitas do produto ligadas

- 1 Selecione a oportunidade.
Para obter instruções sobre como selecionar oportunidades, consulte [Procurar registos](#) (consultar "[Localizar registos](#)" na página 45).
- 2 Na página Detalhes da oportunidade, desloque-se para a secção Receitas do produto e efetue um dos seguintes procedimentos:
 - Para ligar um produto, clique em Adicionar.
 - Para atualizar as informações de um produto, clique na ligação Editar junto do produto existente. (Se a edição incorporada estiver ativada, pode efetuar a edição incorporada dos campos Receitas do produto na página Detalhes da oportunidade; para mais informações sobre como editar campos em secções de informações relacionadas, consulte [Atualizar registos ligados a partir de registos principais](#) (consultar "[Atualizar registos ligados a partir de registos principais](#)" na página 81).)
- 3 Na página Editar receitas do produto da oportunidade, preencha os campos Quantidade, Preço de compra e Data de início/fecho.
- 4 Se o produto representar receitas recorrentes, preencha os campos Frequência e N.º de períodos na secção Informações de receitas recorrentes.
- 5 Guarde o registo.
- 6 Na página Detalhes da oportunidade, clique em Atualizar totais da oportunidade na secção Receitas do produto da oportunidade.
Isto contabiliza as receitas do produto para cada produto ligado e apresenta-as nos campos Receitas e Receitas previstas da oportunidade.

Para basear as previsões da empresa nos registos de receitas do produto

- 1 Selecione a oportunidade.

Para obter informações sobre como selecionar oportunidades, consulte [Procurar registos](#) (consultar "[Localizar registos](#)" na página 45).

- 2 Na página Detalhes da oportunidade, desloque-se para a secção Receitas do produto da oportunidade e efetue um dos seguintes procedimentos:
 - Para ligar um produto, clique em Adicionar.
 - Para atualizar as informações do produto, clique em Editar. (Se a edição incorporada estiver ativada, pode editar os campos incorporados Receitas do produto da oportunidade na página Detalhes da oportunidade. Para mais informações sobre como editar campos em secções de informações relacionadas, consulte [Atualizar registos ligados a partir de registos principais](#) (consultar "[Atualizar registos ligados a partir de registos principais](#)" na página 81).)
- 3 Na página Editar receitas do produto da oportunidade:
 - a Preencha os campos Quantidade, Preço de compra e Data de início/fecho.
 - b Certifique-se de que a data no campo Data de início/fecho coincide com o período da previsão e que o registo pertence a um participante da previsão.
 - c Selecione a caixa de verificação Previsão para indicar que pretende que estas informações de registo contribuam para os totais de receitas da previsão.
 - d Se o produto representar receitas recorrentes, preencha os campos Frequência e N.º de períodos na secção Informações de receitas recorrentes.
- 4 Guarde o registo.

NOTA: Se um produto não for vendido, pode atualizar a data de Início/fecho associada e anular a seleção da caixa de verificação Previsão na página Receitas do produto para esse mesmo produto para impedir que as receitas do produto sejam adicionadas às previsões da empresa. Em alternativa, se um dos vários produtos ligados à oportunidade estiver em espera, pode remover o produto da oportunidade e criar outra oportunidade para esse produto para impedir que as respetivas receitas sejam incluídas na previsão.

Campos de receitas do produto da oportunidade

A tabela que se segue descreve informações de campo para receitas do produto. O administrador pode adicionar, mudar o nome a ou eliminar campos, para que os campos apresentados sejam diferentes dos apresentados nesta tabela.

ATENÇÃO: Se a empresa basear as previsões em produtos, as informações que introduzir para as receitas do produto podem afetar os respetivos cálculos.

Campo	Descrição
Informações chave do produto	
Nome do produto	Apenas podem ser selecionados os produtos marcados como Passível de encomenda pelo administrador da empresa. Quando liga um produto a esta oportunidade, estes campos são copiados da definição do produto: Categoria do produto, N.º da peça, Tipo, Estado e Descrição.

Campo	Descrição
Quantidade	Número de unidades encomendadas pelo cliente. Para um produto recorrente, introduza a quantidade do produto por período contínuo. Por exemplo, se enviar 10 cartuchos de impressão todos os meses, introduza 10 aqui.
Preço de compra	Preço do produto.
Receitas	A quantidade multiplicada pelo preço de compra. Não é possível substituir as receitas. Este campo afeta as previsões para produtos de oportunidade.
Categoria do produto	Categoria transitada com a definição do produto. Só de leitura.
N.º da peça	Número transitado com a definição do produto. Só de leitura.
Tipo	Tipo transitado com a definição do produto. Só de leitura.
Estado	Estado transitado com a definição do produto. Só de leitura.
Descrição	Informações adicionais sobre o produto. Limite de 250 caracteres.
Informações de receitas recorrentes	
Data de início/fecho	<p>Esta data é transportada a partir da data de fecho na oportunidade. Para o item de receitas do produto, esta data é a data de fecho prevista. Para um produto recorrente, esta data é a data de início. Para um produto recorrente com uma data de fecho que termina no último dia do mês e uma data de início de meados do mês, adicione um registo para o preço total recorrente e outro registo para a encomenda rateada.</p> <p>Por exemplo: Começa a fornecer papel a uma empresa no dia 15 de maio. Dessa data em diante, enviará papel no valor de 500 Euros no final de cada mês até ao final do ano.</p> <p>Para a encomenda de meados do mês, adicione um registo de produto com os seguintes valores: Receitas = \$250 Quantidade = 1</p> <p>Para a encomenda recorrente, adicione um segundo registo de produto com os seguintes valores: Receitas = \$500 Quantidade = 1 Frequência = Mensal N.º de Períodos = 7 (Junho a Dezembro).</p>
Frequência	<p>Frequência de um produto recorrente.</p> <p>O termo <i>de quinze em quinze dias</i> significa uma vez de duas em duas semanas.</p> <p>Quando preenche este campo, também tem de preencher o campo N.º de períodos.</p>
N.º de períodos	Número de períodos para as receitas do produto recorrente. As receitas recorrentes podem suportar um máximo de 260 períodos. O período de tempo

Campo	Descrição
	<p>abrangido pelo número total de períodos varia com base na frequência selecionada (no campo Frequência). Por exemplo, se tiver receitas recorrentes a nível semanal, pode controlar as receitas até cinco anos.</p> <p>NOTA: Quando preenche este campo, também tem de preencher o campo Frequência.</p>
Informações de vendas	
Fase de vendas	Só de leitura. Fase de vendas transportada da oportunidade.
Probabilidade	<p>Probabilidade de um resultado bem sucedido para a venda do produto. O valor inicial neste campo é transportado da fase de vendas da oportunidade. Se necessário, pode alterar o valor para refletir melhor o produto em questão.</p> <p>Quando a fase de vendas é alterada, o valor no campo Probabilidade para o registo de oportunidade apresenta o valor relacionado com a nova fase de vendas por predefinição, mas o valor no campo Probabilidade para o produto não é substituído.</p> <p>NOTA: Se a funcionalidade Atualização em massa for utilizada para alterar a fase de vendas para uma ou mais oportunidades, o valor no campo de percentagem Probabilidade para as oportunidades não será atualizado para a percentagem de probabilidade predefinida para a nova fase de vendas.</p>
Receitas previstas	Um valor de moeda que é calculado com base no campo Receitas multiplicado pelo valor no campo de percentagem Probabilidade.
Conta	Conta ligada a esta oportunidade. Só de leitura.
Proprietário	<p>Pessoa atribuída a esta oportunidade. Este valor é predefinido para o proprietário da oportunidade. As alterações subsequentes ao proprietário da oportunidade não se refletem neste campo.</p> <p>Normalmente, um proprietário pode atualizar detalhes do registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminar o registo. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou alargar o acesso de um utilizador.</p> <p>Este valor afeta os registos incluídos em previsões, bem como nos relatórios executados pelo utilizador ou respetivos gestores (a partir das páginas Relatórios e Painel).</p> <p>Cada registo tem apenas um proprietário. No entanto, os registos de oportunidade podem ser partilhados com outros utilizadores através das páginas Equipa da oportunidade ou Equipa da conta. Para obter instruções, consulte Partilhar registos (equipas) (na página 100).</p>
Previsão	Indicador para incluir este produto nos totais da previsão.

Analisar o pipeline

Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, a secção Análise do pipeline para o trimestre actual da Página principal Oportunidade mostra uma análise trimestral do pipeline em formato de gráfico. Pode utilizar esta análise para o ajudar a identificar oportunidades e desafios. Neste secção da Página principal Oportunidade, pode colocar o ponteiro sobre o gráfico para visualizar informações específicas, clicar num segmento para rever um relatório detalhado ou alterar as categorias nas listas pendentes para ver diferentes relatórios de análise da oportunidade e das receitas. Por exemplo, pode gerar uma análise que mostre o número de oportunidades por região.

Também pode executar qualquer um dos seguintes procedimentos:

- Utilizar esta análise para ver a localização dos negócios no ciclo de vendas, para agir sempre que for necessário.
- Filtrar por Número (n.º) médio de dias na fase, para ver se os negócios estão parados e em que momento.
- Filtrar por Número (n.º) de oportunidades, para ver o número de oportunidades localizadas em cada fase do ciclo de vendas.
- Visualizar uma lista dos negócios em cada fase, para o ajudar a concentrar-se nas áreas que requerem atenção.
- Ir para o Painel de pipeline, para ver as perspectivas históricas e comparativas sobre o desempenho geral.

Criar um pedido de cálculo de preços especial a partir de uma oportunidade

Pode criar um pedido de cálculo de preços especial a partir de uma oportunidade.

Nota: Esta funcionalidade só está disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Antes de começar. Na aplicação padrão, o pedido de cálculo de preços especial da oportunidade não é apresentada. Para adicioná-la à página Detalhes da oportunidade, o administrador da empresa tem de conceder acesso só de leitura às informações relacionadas nas oportunidades, à função de utilizador. Em seguida, tem de clicar na ligação Editar disposição, na página Detalhes da oportunidade e adicionar o pedido de cálculo de preços especial como uma secção Informações relacionadas (consulte [Alterar a disposição da página de detalhes](#) (na página 734)).

Para criar o pedido de cálculo de preços especial para uma oportunidade

- 1** Selecione a oportunidade.
Para obter informações sobre como seleccionar oportunidades, consulte [Procurar registos](#) (consultar "Localizar registos" na página 45).
- 2** Na página Detalhes da oportunidade, desloque-se para baixo para as informações relacionadas com o Pedido de cálculo de preços especial e clique em Novo.
- 3** Na página Detalhes do produto com cálculo de preços especial, introduza as informações necessárias e guarde o registo.

Para obter informações sobre os campos, consulte [Campos do produto com cálculo de preços especial](#) (consultar "[Campos de produto com cálculo de preços especial](#)" na página 442).

Especificar oportunidades principais e dependentes

Pode indicar as hierarquias de oportunidades, tais como uma oportunidade de vendas que tem vários componentes, especificando uma relação principal-dependente. Pode criar a oportunidade principal a partir da oportunidade dependente ou criar a oportunidade dependente a partir da oportunidade principal.

Se eliminar uma oportunidade principal que tem sub-oportunidades relacionadas, a associação entre os registos principais e dependentes é eliminada, mas as oportunidades dependentes permanecem como registos activos. O campo ID único externo da oportunidade principal permanece preenchido para o registo da oportunidade dependente caso a oportunidade principal seja posteriormente restaurada a partir da página Itens eliminados.

Se associar uma oportunidade dependente a um novo registo da oportunidade principal, os campos ID da oportunidade principal, Oportunidade principal e ID único externo da oportunidade principal são preenchidos com os valores para o novo principal. Se o registo principal original for restaurado, não volta a ser associado ao registo dependente.

Se uma oportunidade dependente única for eliminada, a oportunidade principal e quaisquer oportunidades dependentes adicionais irão permanecer como registos activos e a oportunidade dependente eliminada passa para a página Itens eliminados. A oportunidade dependente eliminada já não é mais apresentada na lista de informações relacionadas com Sub-oportunidades na oportunidade principal, mas os valores dos campos ID da oportunidade principal, Oportunidade principal e ID único externo da oportunidade principal permanecem preenchidos no registo da oportunidade principal eliminada.

Os procedimentos seguintes descrevem como especificar oportunidades principais e dependentes:

Para especificar uma oportunidade principal

- 1 Seleccione uma oportunidade para ser a oportunidade dependente.
Para obter instruções sobre como seleccionar oportunidades, consulte [Procurar registos](#) (consultar "[Localizar registos](#)" na página 45).
- 2 Na página Detalhes da oportunidade, clique em Editar.
- 3 Na página Editar oportunidade, clique no ícone de pesquisa junto do campo Oportunidade principal.
- 4 Na janela de pesquisa, seleccione ou crie a oportunidade principal.
- 5 Guarde o registo.

Para especificar uma oportunidade dependente

- 1 Seleccione uma oportunidade para ser a oportunidade principal.

Para obter instruções sobre como seleccionar oportunidades, consulte [Procurar registos](#) (consultar "[Localizar registos](#)" na página 45).

- 2 Na página Detalhes da oportunidade, clique em Editar.
- 3 Na página Editar oportunidade, clique no botão Novo junto à lista Itens relacionados com sub-oportunidades.
- 4 Na janela de pesquisa, seleccione ou crie a oportunidade dependente.
- 5 Guarde o registo.

Para remover ou eliminar uma hierarquia da oportunidade

- 1 Seleccione a oportunidade dependente.
Para obter instruções sobre como seleccionar oportunidades, consulte [Procurar registos](#) (consultar "[Localizar registos](#)" na página 45).
- 2 Na página Detalhes da oportunidade, clique em Editar.
- 3 No campo Oportunidade principal, elimine o valor actual, escreva um novo valor ou utilize o ícone de pesquisa para escolher um novo valor.
- 4 Guarde o registo.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Localizar registos](#) (na página 45)
- [Campos de oportunidade](#) (na página 263)

Criar um registo do negócio a partir de uma oportunidade

Pode criar um registo do negócio a partir de uma oportunidade.

Nota: Esta funcionalidade só está disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Antes de começar. Na edição standard do Oracle CRM On Demand, a secção Registos do negócio não é apresentada na página Detalhes da oportunidade. Para a adicionar à página Detalhes da oportunidade, o administrador da empresa deve conceder acesso só de leitura às informações relacionadas para as oportunidades para a função do utilizador. Em seguida, deverá clicar na ligação Editar disposição, na página Detalhes da oportunidade, e adicionar o registo do negócio como uma secção Informações relacionadas (consulte [Alterar a disposição da página de detalhes](#) (na página 734)).

Para criar um registo do negócio a partir de uma oportunidade

- 1 Seleccione a oportunidade.

Para obter informações sobre como seleccionar oportunidades, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes da oportunidade, desloque-se para as informações relacionadas dos Registos do negócio e clique em Novo.

- 3 Na página Edição do registo do negócio, introduza as informações necessárias.

Para obter informações sobre os campos, consulte [Campos do registo do negócio](#) (consultar "[Campos de registo de negócio](#)" na página 415). Para obter informações sobre como associar registos do negócio existentes a oportunidades existentes e a alteração de associações existentes entre os dois, consulte [Associar registos do negócio a oportunidades](#) (consultar "[Associar registos de negócio a oportunidades](#)" na página 412).

Dividir receitas de oportunidades pelos membros da equipa

Pode dividir as receitas de uma oportunidade entre os membros da equipa da oportunidade. O tipo de previsão Receitas da oportunidade utiliza estas divisões de receitas para calcular as receitas apontadas no registo da oportunidade. Para obter mais informações sobre a previsão, consulte [Previsões](#) (na página 266) e [Acerca das oportunidades e previsões](#) (consultar "[Acerca de oportunidades e previsões](#)" na página 244). Para obter mais informações sobre equipas de oportunidades, consulte [Acerca das equipas de oportunidades](#) (consultar "[Acerca de equipas da oportunidade](#)" na página 262).

Para dividir receitas de oportunidades pelos membros da equipa

- 1 Seleccione a oportunidade.

Para obter informações sobre como seleccionar oportunidades, consulte [Procurar registos](#) (consultar "[Localizar registos](#)" na página 45).

- 2 Na página Detalhes da oportunidade, desloque-se para a secção Equipa da oportunidade e execute um dos seguintes procedimentos:

- Para adicionar um membro da equipa, clique em Adicionar utilizadores.
- Para actualizar as informações do membro da equipa, clique em Editar utilizadores.

- 3 Na página Utilizadores da edição da equipa da oportunidade:

- a Para cada membro da equipa, introduza as informações nos campos obrigatórios, incluindo o campo Percentagem (%) de divisão.
- b (Opcional) Clique no botão Distribuir divisão para distribuir uniformemente a percentagem de divisão entre os membros da equipa.
- c (Opcional) Clique no botão Actualizar totais para calcular novamente a Divisão das receitas e totais.

NOTA: Os botões Actualizar totais e Distribuir divisão só estão visíveis se a opção Activar divisão de receitas da oportunidade estiver seleccionada no perfil da empresa, consulte Configurar perfil da empresa e predefinições globais.

- 4 Guarde o registo.

Campos de equipa da oportunidade

A tabela seguinte descreve alguns dos campos para as equipas de oportunidades.

Campo	Comentários
% de divisão	Este campo mostra a percentagem de receitas de cada membro da equipa. O valor predefinido é 100% para o proprietário da oportunidade e 0% para os membros da equipa.
Dividir receitas	Trata-se de um campo calculado e só de leitura. A divisão das receitas é calculada através da multiplicação das receitas da oportunidade pela percentagem (%) de divisão.
Função de utilizador	Selecione uma opção que defina a relação entre o membro da equipa e a equipa da oportunidade. Trata-se de um campo obrigatório.
Acesso à oportunidade	Designa o acesso do membro da equipa ao registo da oportunidade. Trata-se de um campo obrigatório.

Acerca de equipas da oportunidade

Para alguns tipos de registo, tais como contas, contactos e oportunidades, pode permitir que uma equipa de utilizadores partilhe um registo. Para permitir que um utilizador partilhe um registo, adicione primeiro o utilizador à equipa do registo seleccionado. Em seguida, especifique o nível de acesso que o utilizador tem para o registo e para os registos associados especificados.

Tenha em atenção os seguintes pontos relacionados com as equipas da oportunidade, equipas da conta e o acesso a registos da oportunidade:

- Se seleccionar a caixa de verificação Activar herança da equipa principal na página Perfil da empresa, os membros da equipa da conta serão automaticamente adicionados a uma equipa da oportunidade quando a oportunidade for ligada à conta. (Da mesma forma, os membros da equipa da conta podem tornar-se automaticamente membros de uma equipa do contacto quando o contacto é ligado a uma conta.)
- Se não pretender que um utilizador seja automaticamente adicionado à equipa da oportunidade quando o registo da oportunidade é ligado a uma conta, certifique-se de que a caixa de verificação Activar herança

da equipa principal, na página Perfil da empresa, não está seleccionada. Esta opção impede que o membro da equipa da conta seja automaticamente adicionado à equipa da oportunidade.

Pode adicionar utilizadores a equipas de oportunidades das seguintes formas:

- Clicando no botão Adicionar utilizadores na página Detalhes do registo.
- Utilizando o Gestor de atribuições. Para obter mais informações, consulte Acerca de regras de atribuição.
- Utilizando grupos. Para obter mais informações, consulte Gestão de grupos.

Para garantir que um utilizador não tem acesso às oportunidades ligadas a uma conta, tem de se certificar de que não é atribuído acesso ao utilizador através de um ou mais dos seguintes métodos:

- O utilizador não está na equipa da oportunidade.
- O utilizador não tem um subordinado na equipa da oportunidade.
- O utilizador actual não foi delegado por outro utilizador que tem acesso às oportunidades.
- A oportunidade não está num livro onde o utilizador é membro ou em nenhum dos respectivos livros secundários.
- O utilizador não tem acesso aos registos da oportunidade a partir das definições da função.
- O nível de acesso do tipo de registo para a oportunidade relacionada com a conta é definido como qualquer opção, excepto as seguintes: Sem acesso ou Herdar principal.

Campos de oportunidade

Utilize a página Editar oportunidade para adicionar uma oportunidade ou atualizar detalhes de uma oportunidade existente. A página Editar oportunidade mostra o conjunto completo de campos para uma oportunidade.

SUGESTÃO: Também pode editar informações da oportunidade na página Lista de oportunidades e na página Detalhes da oportunidade. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (consultar "[Atualizar detalhes do registo](#)" na página 71).

NOTA: Os administradores da empresa podem personalizar a candidatura de várias formas, tais como alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas pendentes. Por conseguinte, as informações que visualiza no ecrã podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

ATENÇÃO: As informações introduzidas para oportunidades podem afetar as previsões de receitas da empresa.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave de oportunidades	
Nome da oportunidade	Nome para esta oportunidade.
Conta	Conta ligada a esta oportunidade.

Campo	Descrição
Oportunidade principal	A oportunidade principal que está ligada a esta oportunidade.
Fase de vendas	<p>Fases de vendas no processo de vendas, tais como Pista qualificada, Visualização em criação, Lista abreviada, Seleccionada, Negociação, Fechada/ganha ou Fechada/perdida.</p> <p>NOTA: Quando a fase de vendas é alterada, o valor no campo de percentagem Probabilidade é automaticamente atualizado para o valor da probabilidade predefinido para a nova fase de vendas, a menos que utilize a funcionalidade Atualização em massa para alterar a fase de vendas. Se utilizar a funcionalidade Atualização em massa para alterar o valor no campo Fase de vendas em um ou mais registos, o valor no campo de percentagem Probabilidade nos registos não será atualizado para a percentagem de probabilidade predefinida para a nova fase de vendas.</p>
Passo seguinte	Ação seguinte que é necessário concluir para esta oportunidade.
Receitas	<p>O montante de receitas da oportunidade. O número predefinido é zero. Este valor afeta as previsões para receitas da oportunidade.</p> <p>NOTA: Qualquer predefinição ou valores predefinidos posteriores que sejam especificados para este campo são ignorados.</p>
Data de fecho	A data prevista de fecho da oportunidade. Por predefinição, a data de fecho está definida como a mesma data que o campo Data de criação. Se a oportunidade fechar numa data diferente, terá de modificar o campo Data de fecho, uma vez que a data de fecho é utilizada na geração das previsões.
Previsão	Se esta caixa de verificação estiver selecionada, indica que a oportunidade deverá ser incluída no cálculo das receitas previstas.
Informações de detalhes das vendas	
Estado	Estado desta oportunidade, tal como Pendente, Perdida ou Ganha.
Prioridade	Nível de prioridade para esta oportunidade, tal como Alta, Média ou Baixa.
Origem da pista	Categoria da origem principal, tal como Publicidade, Mailing direto, Correio eletrónico, Evento - Seminário, Evento - Feira para profissionais, Evento - Outro, Lista - Comprado, Lista - Arrendado, Parceiro, Referência - Funcionário, Referência - Externo, Web site ou Outro.
Campanha de origem	A campanha que gerou a oportunidade. Se a oportunidade for criada através do processo de conversão de pistas, este campo é automaticamente preenchido a partir do campo Campanha no registo da pista. Se a oportunidade for criada por um utilizador, o mesmo poderá introduzir as informações neste campo.
% de probabilidade	Uma percentagem que reflita a confiança com a qual o negócio será fechado com as receitas especificadas na data de fecho especificada. O campo de percentagem Probabilidade é baseado no valor da probabilidade predefinido para a fase de vendas selecionada.

Campo	Descrição
	<p>Se necessário, pode alterar o valor no campo de percentagem Probabilidade para refletir melhor a oportunidade em questão nessa fase de vendas. No entanto, quando seleciona uma nova fase de vendas para a oportunidade, o valor no campo de percentagem Probabilidade é atualizado automaticamente para o valor da probabilidade predefinido para a nova fase de vendas.</p> <p>NOTA: Se utilizar a funcionalidade Atualização em massa para alterar o valor no campo Fase de vendas em um ou mais registos de oportunidades, o valor no campo de percentagem Probabilidade nos registos não será atualizado para a percentagem de probabilidade predefinida para a nova fase de vendas. Se pretender que a percentagem de probabilidade nas oportunidades seja alterada quando a fase de vendas é atualizada, terá de atualizar a fase de vendas em cada registo individualmente ou através dos serviços Internet.</p>
Receitas previstas	Um valor de moeda que é calculado com base no campo Receitas multiplicado pelo valor no campo de percentagem Probabilidade. Uma percentagem mais baixa no campo Probabilidade reduz o valor esperado incluído na previsão de receitas.
Motivo de ganha/perdida	Motivo do ganho ou perda da oportunidade, tal como Base de instalação, Preço, Relação, Registo de controlo, Sem projeto atual, Sem orçamento, Não qualificada, Perda para a concorrência, Perda por falta de decisão ou Outro.
Informações adicionais	
Proprietário	<p>O proprietário do registo da oportunidade.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou respetivos gestores a partir das páginas Relatórios e Pannel.</p> <p>Pode partilhar registos de oportunidades com outros utilizadores através das páginas Equipa da oportunidade ou Equipa da conta. Para obter informações sobre como partilhar registos com outros utilizadores, consulte Partilhar registos (equipas) (na página 100).</p> <p>Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 38).</p>
Voltar a atribuir	Indica que a oportunidade deve voltar a ser atribuída. Se o administrador da empresa tiver configurado regras de atribuição de oportunidades, a seleção

Campo	Descrição
oportunidade	<p>deste campo irá acionar o gestor de atribuições no Oracle CRM On Demand para processar a oportunidade novamente e atribuí-la de acordo com as regras. O gestor de atribuições pode voltar a atribuir registos apenas a utilizadores. Pode voltar a atribuir registos apenas se o tipo de registo estiver configurado no modo de utilizador ou no modo misto da propriedade do registo. O gestor de atribuições não pode voltar a atribuir os registos se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 38).</p> <p>NOTA: O tempo de processamento para voltar a atribuir registos pode variar dependendo da complexidade das regras de atribuição da empresa, do número de registos que serão novamente atribuídos e da carga atual do sistema. No caso das oportunidades, o tempo de processamento também é afetado pelo número de membros da equipa da oportunidade e pelo número de contas e contactos associados ao registo. O nome do proprietário é alterado quando o registo volta a ser atribuído.</p>
Descrição	<p>Informações adicionais sobre a oportunidade. Por exemplo, inclua o interesse do produto (500 peças) e a conta (Acme Corp.) na descrição da oportunidade. Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.</p>

Previsões

Utilize as páginas Previsão para rever, ajustar e enviar previsões. Uma *previsão* é um instantâneo guardado das receitas previstas ao longo do tempo. O Oracle CRM On Demand calcula as previsões para cada trimestre e divide essas informações por mês fiscal.

As previsões no Oracle CRM On Demand automatizam um processo que é muitas vezes manual e por vezes inexacto. As previsões ajudam as campanhas a desenvolver estratégias de vendas. Também ajudam as campanhas a identificar as futuras necessidades de negócio, fornecendo aos gestores informações exactas e actualizadas sobre as vendas previstas e o progresso trimestral relativamente aos objectivos de vendas. Os representantes de vendas individuais não têm de compilar estatísticas. Em vez disso, decidem quando um registo é incluído nas respectivas previsões. O resto do processo é automático.

A empresa só pode basear as respectivas previsões num dos seguintes elementos:

- Receita de oportunidades
- Quantidades e receitas do produto de oportunidade ligadas a oportunidades
- Receitas de contas
- Receitas de contactos

Os instantâneos de previsões guardam as informações de receitas, produto ou oportunidade previstas e os totais ajustados da previsão de modo a que o utilizador e os gestores consigam rever e avaliar tendências da previsão. Além disso, pode ver previsões guardadas para examinar o histórico de oportunidades com as quais a equipa está actualmente a trabalhar.

A empresa do utilizador pode configurar a execução semanal ou mensal das previsões. No início do dia especificado (isto é, no minuto a seguir à meia-noite, no fuso horário da instalação de alojamento), o Oracle CRM On Demand gera automaticamente a previsão e apresenta um alerta em A minha página principal. Depois de receber este alerta, pode rever a previsão para analisar o pipeline, a previsão e as receitas fechadas recentemente calculadas relativamente às informações da quota.

Uma hora antes da previsão agendada seguinte ser gerada, a previsão actual é automaticamente arquivada, não sendo possível editá-la.

Trabalhar com a Página principal Previsão

A Página principal Previsão constitui o ponto de início para gerir previsões. Esta página lista informações de resumo da previsão relevantes ao utilizador.

Pode limitar os registos listados na Página principal Previsões utilizando dois métodos diferentes:

- Localize as previsões específicas clicando num cabeçalho da coluna para ordenar os registos com base nessa coluna e, em seguida, clicando numa letra na barra Alfabética para mostrar apenas os registos que iniciam com essa letra. Pode também introduzir caracteres no campo de texto e clicar em Ir para procurar os registos que iniciam com esses caracteres. Clique na ligação Todas para mostrar a lista completa de previsões.
- Número de registos apresentados. Ajuste o valor neste campo para mostrar um número superior ou inferior de registos na lista de resumo.

A Página principal Previsões lista as previsões de acordo com a data em que foram criadas, com as previsões mais recentes nos primeiros lugares da lista. Também fornece um resumo das informações importantes:

- O estado é o estado actual da previsão. As previsões concluídas com êxito terão o estado de Activa. Uma previsão com um estado de Submetida indica que a previsão está pronta para uma revisão efectuada pela gestão.
- As receitas do pipeline correspondem às receitas combinadas de todos os registos, independentemente da definição da caixa de verificação Previsão ou da fase de vendas nos registos individuais. As receitas do pipeline não se aplicam a previsões de receitas de contacto ou conta.
- As receitas previstas equivalem às receitas totais de todos os registos com a caixa de verificação Previsão seleccionada.
- O valor das receitas fechadas é igual ao total de receitas de todas as receitas do produto ou de oportunidades com um valor de fase de vendas de Fechada/ganha. Para as receitas de conta e contacto, o valor do campo de estado de Fechada inclui o registo no cálculo de receitas fechadas. As receitas fechadas são reconhecidas pelo montante das receitas que pertence ao período da previsão, o qual é baseado nas datas de início/fecho do registo.

Gerir previsões

Para gerir previsões, execute as seguintes tarefas:

- [Rever previsões](#) (na página 269)
- [Atualizar previsões](#) (consultar "[Atualizar previsões](#)" na página 271)
- [Ver e editar uma previsão com uma moeda diferente](#) (na página 272)
- [Ver o histórico de previsões](#) (na página 273)
- [Submeter previsões](#) (na página 273)
- [Não submeter previsões](#) (na página 274)
- [Gerir quotas](#) (na página 274)
- [Gerir as previsões da sua equipa](#) (na página 275)

NOTA: As previsões dependem das funções de utilizador e das hierarquias de relatórios. Para criar previsões com êxito, todos os utilizadores que tenham uma função de utilizador que tenha sido designada como função de previsão têm de ter um estado Ativo no respetivo registo de utilizador e têm de ter um gestor especificado no respetivo registo de utilizador. O gestor é especificado no campo Reporta a ou campo Reporta a (designação alternativa), conforme o que estiver presente na disposição da página do utilizador.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Atualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Campos de previsões](#) (na página 278)
- [Trabalhar com a Página principal Previsão](#) (na página 267)
- Configurar utilizadores
- Configurar quotas de vendas de utilizadores
- [Relatórios](#) (na página 779)

Rever previsões

As previsões são automaticamente geradas de forma semanal ou mensal, de acordo com o processo de negócio da empresa. Sempre que é gerada uma nova previsão, o utilizador recebe um alerta em A minha página principal. Depois de receber a notificação, reveja a previsão. Quando revê a previsão, os meses de resumo da previsão são alinhados com a definição do calendário fiscal da empresa. Se estiver a utilizar um calendário fiscal tal como 4-4-5, 5-4-4 ou calendários fiscais personalizados, os períodos de previsão da empresa podem não corresponder necessariamente a um calendário gregoriano. Assim, se uma Oportunidade ocorrer no mês do calendário de Junho, não significa que seja prevista como parte de um mês fiscal de Junho. Para mais informações sobre calendários fiscais personalizados, consulte Acerca de calendários fiscais.

NOTA: Quando utiliza calendários fiscais personalizados, os períodos de previsão baseiam-se nos anos e meses fiscais definidos pelo administrador da empresa.

Para rever previsões

- 1 Clique no separador Previsões.

A Página principal Previsões mostra as informações de resumo da previsão que incluem Estado, Pipeline e Receitas fechadas. Pode ordenar o resumo da previsão por estado, data da previsão ou proprietário (só gestores). O pipeline não se aplica a previsões de receitas de contacto ou conta.

- 2 Na secção Página principal da Previsão, clique na ligação Data da previsão relativamente à previsão que pretende rever.

- 3 Na página Detalhe da previsão, reveja as informações nas seguintes secções:

- **Resumo da previsão.** Esta secção resume as previsões por mês e trimestre fiscais. A lista Resumo da previsão fornece informações sobre Quota, Receitas fechadas, % de quota, Montante da previsão, Melhor caso, Pipeline e Receitas previstas. Pode ordenar a lista de resumo por mês.

Resumo da equipa por mês. Esta secção mostra uma lista de previsões para cada membro da equipa. Se for um gestor, irá ver o Mês, % de quota, Montante da previsão, Receitas fechadas, Melhor caso, Pipeline e data da Última actualização por Designação alternativa do proprietário (membro da equipa) da previsão. Se pesquisar detalhadamente a linha de um membro específico da equipa no Resumo da Equipa, será apresentada a página de detalhes da previsão correspondente do utilizador seleccionado. Nesta página poderá ver o resumo da previsão individual do membro da equipa e receitas previstas na secção As minhas oportunidades, As minhas receitas ou Os meus produtos.

NOTA: Para os tipos de previsão de Receitas de conta e contacto, as secções do resumo não incluem Pipeline, Melhor caso ou Receitas previstas.

- **Resumo do produto da equipa.** (Só tipo de previsão Produto da oportunidade) Esta secção mostra uma lista de produtos previstos para cada membro da equipa. Se for um gestor, verá a Quantidade fechada, a Quantidade prevista, a Quantidade do pipeline, as Receitas fechadas e as Receitas previstas por Nome alternativo do proprietário (membro da equipa) e produto. Se aprofundar o nível de detalhe para a linha de um membro da equipa específico no Resumo do produto da equipa, a página de detalhes da previsão correspondente será apresentada para o utilizador seleccionado. Aqui, verá as respectivas quantidades previstas e o Resumo da previsão por Produto, na secção Os meus produtos.

NOTA: A página Detalhe da previsão mostra apenas cinco dos registos da equipa. Para ver a lista completa dos registos, clique em [Mostrar lista completa na secção Resumo da equipa por mês](#).

- **As minhas oportunidades.** Se estiver a utilizar o tipo de previsão Receitas da oportunidade, esta secção é apresentada como parte do detalhe da previsão. Esta secção apresenta uma lista das oportunidades actuais e indica se a oportunidade foi prevista. Mostra também a Data de fecho, o Nome da conta, o Montante das receitas, a Fase de vendas actual e o Passo seguinte, se tiver sido especificado, para cada oportunidade.
- **As minhas receitas.** Se estiver a utilizar o tipo de previsão Produto da oportunidade, Conta ou Receitas do contacto, esta secção será apresentada como parte do detalhe da previsão. Esta secção lista as receitas actuais e indica se o registo das receitas foi previsto pelo proprietário (sinalizador de previsão seleccionado). Também mostra a Data de início e fecho, o Nome do produto, o Montante das receitas e o Nome da conta para cada registo das receitas que introduzir.

É possível que sejam apresentadas colunas adicionais na secção As minhas receitas, consoante o tipo de receita da previsão.

São apresentadas as seguintes colunas para as previsões de receitas do produto da oportunidade:

- Nome da oportunidade
- Estágio de vendas

Para as previsões de receitas de conta e contacto, são apresentadas as seguintes colunas:

- Categoria do produto
- Status
- Nome do contacto

- **Os meus produtos.** Se estiver a utilizar o tipo de previsão Produto da oportunidade, esta secção será apresentada como parte do detalhe da previsão. É listada uma linha para cada previsão, juntamente com a categoria do produto, quantidade fechada, quantidade prevista, quantidade do pipeline, receitas fechadas e receitas previstas correspondentes. Estes valores constituem a soma de todas as oportunidades previstas para a previsão do utilizador seleccionado. Para ver as oportunidades previstas associadas a um produto específico, clique no nome do produto.

NOTA: Se estiver a utilizar o tipo de previsão Produto da oportunidade, também pode visualizar todas as oportunidades previstas numa categoria do produto específica, clicando no campo [Categoria do produto](#).

Pode verificar o tipo de previsão que foi utilizado numa previsão e que foi baseado no campo Tipo na secção Informações da previsão.

Ver e editar previsões com uma moeda diferente

A funcionalidade de conversão da moeda Ver em permite especificar em que moeda pretende apresentar a previsão. Para mais informações sobre como ver e editar previsões em diferentes moedas, consulte [Ver e editar uma previsão com uma moeda diferente](#) (na página 272).

Actualizar previsões

As previsões são instantâneos dos dados de receitas de períodos específicos. Se um registo de receitas ou oportunidade for actualizado, pode actualizar alguns valores da previsão actual não submetida para certificar-se de que esta reflecte as informações mais actualizadas. Em seguida, pode ajustar esses registos na secção Resumo da previsão de modo a reflectir de forma mais exacta as receitas que serão geradas.

A actualização dos valores de registo que contribuem para os montantes da previsão e, em seguida, o recálculo dos totais da previsão, permite uma previsão mais consistente. As actualizações dos campos Receitas, Data de fecho, Fase de vendas, Probabilidade, Previsão, Quantidade ou Estado podem afectar a previsão.

Para actualizar valores de registo e montantes da previsão

- 1 Clique no separador Previsões.

A Página principal Previsões lista as previsões de acordo com a data em que foram criadas, com as previsões mais recentes nos primeiros lugares da lista.

- 2 Na secção Página principal Previsão, clique na ligação Data da previsão relativamente à previsão que pretende actualizar.

- 3 Na secção As minhas oportunidades, As minhas receitas ou Os meus produtos na página Detalhe da previsão, clique na ligação Nome da oportunidade, Data de início/fecho ou Produto para o registo que pretende modificar.

- 4 Na página Detalhes, clique em Editar.

- 5 Na página Editar, actualize os valores adequados para o registo de oportunidade ou receitas e clique em Guardar.

- 6 Regresse à página Detalhe da previsão e, em seguida, clique na ligação Actualizar na linha do registo.

- 7 Na página Detalhe da previsão, clique em Acumulação.

Os totais do resumo da previsão são actualizados com base nos registos de oportunidade ou receitas modificados pelo utilizador.

NOTA: Para apurar as actualizações efectuadas nos registos de oportunidade ou receitas no resumo da previsão, clique em Agregação.

Quando clicar em Agregação, todos os ajustamentos anteriores nos totais do resumo da previsão são substituídos pelos novos valores dos registos de oportunidade ou receitas, deste modo, depois de actualizar os registos, o utilizador ainda poderá pretender o ajustamento do resumo da previsão para reflectir de forma mais exacta as previsões de vendas.

Ajustar os totais da previsão

Os representantes de vendas e gestores podem efectuar ajustamentos de alto nível mensalmente às receitas previstas actuais para certificarem-se de que a previsão gerada automaticamente reflecte os valores baseados no discernimento profissional. Pode ajustar os seguintes campos de resumo da previsão:

- Previsão
- Melhor caso

NOTA: Só o proprietário da previsão pode ajustar os totais da previsão.

Para ajustar totais da previsão

- 1** Clique no separador Previsões.
- 2** Na secção Página principal da Previsão, clique na ligação Data da previsão relativamente ao registo de previsão que pretende ajustar.
- 3** Na secção Resumo da previsão, clique em Editar.
- 4** Na página Editar previsão, introduza os valores de receitas ajustados nos campos Previsão ou Melhor caso.
- 5** Clique em Actualizar totais para verificar os valores ajustados e, em seguida, clique em Guardar.

NOTA: As receitas do melhor caso não se aplicam às previsões de receitas de conta ou contacto.

Ver e editar uma previsão com uma moeda diferente

A funcionalidade de conversão de moeda Ver em permite especificar em que moeda deve ser apresentada a previsão. Por predefinição, a previsão será apresentada na moeda local (a moeda predefinida seleccionada no perfil de utilizador ou na moeda predefinida da empresa). Também pode editar previsões na moeda seleccionada se estiver a gerir oportunidades em várias zonas económicas.

Se a previsão for editada enquanto visualizada em euros (EUR), o utilizador poderá introduzir valores de previsão em euros. Quando a previsão editada for guardada, será convertida e guardada na moeda predefinida da empresa.

Para ver uma previsão com uma moeda diferente

- 1** Clique no separador Previsões.
- 2** Na Página principal Previsões, clique na ligação Data da previsão da previsão que pretende rever.
- 3** Na página Detalhes da previsão, seleccione a moeda na lista Ver em na barra de título Resumo da previsão.

O valor da moeda Ver em apresenta a moeda do perfil por predefinição. Se a moeda do perfil de utilizador não for definida, o selector Ver em apresenta a moeda da empresa por predefinição. Todas as moedas activas da empresa estão disponíveis para selecção.

Quando selecciona uma moeda para Ver em, os valores da previsão são convertidos da Moeda de previsão (moeda da empresa) armazenada na moeda seleccionada em Ver em, utilizando as taxas de câmbio válidas para a data da previsão.

Se pesquisar detalhadamente um registo de previsão ou seleccionar uma moeda para Ver em que não tenha uma taxa de câmbio válida definida para a data da previsão, a previsão será apresentada na moeda predefinida da empresa, sendo apresentada uma mensagem de aviso.

Ver o histórico de previsões

Pode ver um histórico das previsões para determinar tendências ao longo do tempo.

Para ver o seu histórico das previsões

- 1 Clique no separador Previsão.
- 2 Na secção Página principal de previsão, clique no cabeçalho da coluna na qual deseja ordenar os registos.
- 3 Reveja as tendências ao longo do tempo para a previsão, o pipeline e as receitas fechadas.

Submeter previsões

O último passo na criação de uma previsão é submetê-la ao seu gestor para revisão. Quando a previsão reflectir os montantes que deseja incluir nas previsões da empresa, submeta a previsão.

NOTA: Os gestores podem submeter as previsões aos seus subordinados directos. Esta opção deve estar seleccionada quando configura a sua definição da previsão. Se esta opção não for seleccionada, os gestores não podem submeter as suas previsões até que todos os subordinados directos dos gestores submetam as suas previsões.

As previsões submetidas não podem ser editadas. Se tiver de ajustar uma previsão submetida, o seu gestor ou administrador tem de desbloquear primeiro (não submeter) o registo. Para mais informações, consulte [Não submeter previsões](#) (na página 274).

Para submeter a sua previsão

- 1 Clique no separador Previsões.
- 2 Na secção Página principal de previsão, clique na ligação Data da previsão relativamente ao registo de previsão que pretende submeter.
- 3 Na página Detalhes da previsão, clique em Submeter previsão na barra de título Resumo da previsão.

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter informações relacionadas:

- [Não submeter previsões](#) (na página 274)
- Configurar a definição da previsão

Não submeter previsões

Para o proprietário de uma previsão actualizar uma previsão submetida, um gestor ou administrador tem de desbloquear primeiro (não submeter) o registo.

Para não submeter uma previsão

- 1 Clique no separador Previsões.
- 2 Na secção Página principal de previsão, clique na ligação Data da previsão do registo de previsão que pretende desbloquear.
- 3 Na página Detalhes da previsão, clique em Não submeter previsão.
Esta acção desbloqueia a previsão, permitindo aos subordinados directos actualizar as suas previsões e, em seguida, resubmeter as previsões.

NOTA: Clicar em Não submeter previsão define o estado da previsão como Activa.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Submeter previsões](#) (na página 273)
- Configurar a definição da previsão

Gerir quotas

Se o administrador da empresa não for responsável pela definição de quotas, pode criar e actualizar quotas por períodos ao longo do ano utilizando a página Editar quota. Isto permite-lhe comparar e ajustar as quotas relativamente a previsões. Pode também rever o histórico alvo da quota para cada período, em cada ano.

Depois de uma quota ter sido criada, os valores mensais da quota reflectem-se automaticamente na previsão depois de esta ter sido gerada. Todas as quotas activas são adicionadas ao mês e os totais apresentados na previsão. Se não pretender incluir uma quota na previsão, defina o campo Estado como Inactivo até estar preparado para controlar a quota.

Para gerir a quota

- 1 A partir de qualquer página, clique na ligação A minha configuração no canto superior direito.
- 2 A partir da Página principal pessoal, clique na ligação Perfil pessoal na secção Perfil pessoal.
- 3 A partir da página Perfil pessoal, clique na ligação O meu perfil na secção Informações pessoais.
O meu perfil permite-lhe definir quotas e partilhar grupos, bem como alterar a moeda, idioma e fuso horário.
- 4 Na página Detalhe pessoal, desloque-se para a secção Quotas e, em seguida, clique em Nova quota.

As quotas existentes são apresentadas na lista Quotas, podendo ser ordenadas por ano, nome e estado. Se pretender modificar uma quota listada, seleccione Editar no menu ao nível do registo para o registo da quota que pretende editar. Para remover uma quota da lista, seleccione Eliminar no menu ao nível do registo para o registo da quota que pretende eliminar.

- 5 Na página Editar quota, preencha os campos necessários para a nova quota:
 - a Seleccione o ano do calendário em que a quota será iniciada.
NOTA: O ano seleccionado pelo utilizador nesta página é o ano do calendário e não o ano fiscal. O ano fiscal pode ser diferente do ano do calendário. Por exemplo, o ano fiscal da empresa pode iniciar em 1 de Abril e terminar em 31 de Março (no ano do calendário seguinte).
 - b Certifique-se de que o estado é Activa.
 - c Introduza um nome para a quota.
- 6 Introduza informações da quota para cada mês. (Os campos de quota mensal começam pelo primeiro mês do ano fiscal da empresa.)
- 7 Guarde a quota.

Para distribuir um montante de quota total uniformemente pelos meses do ano

- 1 Na página Detalhe pessoal, desloque-se para a secção Quotas e, em seguida, clique em Nova quota.
- 2 Na página Editar quota, introduza as informações necessárias, certificando-se de que o estado da quota é Activa.
- 3 Nos campos de um dos meses, introduza o montante total da quota relativo ao ano e, em seguida, clique em Somar.
O montante aparece no campo Quota total.
- 4 Clique em Distribuir.
O montante total é distribuído de modo uniforme pelos 12 meses do ano e o montante dividido pelas partes é apresentado nos campos associados a cada mês.
- 5 Guarde a quota.
A quota é apresentada na lista Quotas.

Gerir as previsões da sua equipa

Se for um gestor, pode:

- Rever e ajustar previsões para a sua equipa
- Ver todas as oportunidades pertencentes à sua equipa

- Desbloquear uma previsão para que um membro da equipa a possa ajustar

A sua equipa é composta por todos os funcionários associados a funções e que reportam ao utilizador. Esta hierarquia de funções é configurada na Administração de utilizadores. Para mais informações, consulte Configurar utilizadores.

Para rever previsões e oportunidades da sua equipa

- 1 Clique no separador Previsões.
- 2 Na secção Página principal da Previsão, clique na ligação Data da previsão no registo de previsão.
A página Detalhe da previsão mostra um resumo dos totais da equipa, os totais de cada membro da equipa por mês e a data em que a previsão foi actualizada pela última vez.
- 3 Na página Detalhe da previsão, clique na ligação Nome alternativo do proprietário do membro da equipa cuja previsão pretende ver.

SUGESTÃO: Se pretender apresentar os resumos da previsão de todos os membros da equipa, clique na ligação [Mostrar lista completa](#).

É apresentada a página Detalhes da previsão do membro da equipa. A partir desta página, pode rever os totais da previsão do membro da equipa e todas as oportunidades individuais previstas, mas não é possível editar os detalhes, uma vez que estes são só de leitura.

Página Detalhes da previsão

A página Detalhes da previsão apresenta as informações da previsão para o participante da previsão seleccionado. Esta página mostra o resumo da previsão, o qual apresenta uma lista dos montantes de receitas previstos por mês fiscal, a quota e percentagem de cumprimento correspondentes do utilizador, bem como uma lista das oportunidades, receitas ou produtos previstos individuais.

Os gestores também podem consultar o resumo da respectiva equipa por mês. Assim, os gestores podem consultar os respectivos registos previstos detalhados e os registos do resumo dos respectivos subordinados directos do período previsto.

Os meses fiscais são indicados pelos respectivos nomes padrão nas secções Resumo da previsão e Resumo da equipa. No entanto, a duração do mês é baseada na definição de calendário fiscal da empresa. Por exemplo, o mês de Outubro poderá iniciar em 15 de Outubro e terminar em 14 de Novembro.

A tabela que se segue descreve as tarefas que pode efectuar a partir da página Detalhes da previsão.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Mudar a moeda de uma previsão apresentada	Na barra de título Resumo da previsão, clique em Ver em e seleccione a moeda.
Mostrar todos os resumos da previsão da equipa	Clique em Mostrar lista completa na secção Resumo da equipa por mês. Esta secção só está disponível se for um utilizador ao nível de gestor.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
	Nesta secção, é apresentado um item de linha para cada membro da equipa por mês fiscal.
Mostrar todos os resumos do produto da equipa	<p>Clique na ligação Mostrar lista completa na secção Resumo do produto da equipa. Esta secção só está disponível se for um utilizador ao nível de Gestor e estiver a utilizar o tipo Previsão da quantidade do produto.</p> <p>Nesta secção, é apresentado um artigo de linha para cada membro da equipa por produto.</p>
Mostrar o detalhe da previsão de um utilizador específico	Na coluna Designação alternativa do proprietário de uma secção de resumo da equipa, clique no nome do utilizador do qual pretende consultar os detalhes da previsão.
Mostrar todos os registos de oportunidade prevista de um utilizador específico	<p>Clique em Mostrar lista completa na secção As minhas oportunidades. Esta secção só está disponível se estiver a utilizar o tipo Previsão da oportunidade.</p> <p>Esta página apresenta uma lista com uma linha para cada registo de receitas previstas juntamente com a data de fecho, sinalizador previsão, nome da oportunidade, nome da conta, receitas, fase de vendas e passo seguinte correspondentes.</p>
Mostrar todos os registos de receitas previstas de um utilizador específico	<p>Clique na ligação Mostrar lista completa na secção As minhas receitas. Esta secção só está disponível se estiver a utilizar o tipo Receitas do produto, Receitas da conta ou Previsão de receitas do contacto.</p> <p>Esta página apresenta uma lista com uma linha para cada registo de receitas previstas juntamente com a data de início e de fecho, sinalizador previsão, nome do produto, nome da oportunidade, nome da conta, receitas e fase de vendas correspondentes.</p>
Mostrar todos os registos de produto previsto de um utilizador específico	<p>Clique em Mostrar lista completa na secção Os meus produtos. Esta secção só está disponível se estiver a utilizar o tipo Previsão da quantidade do produto.</p> <p>Esta página apresenta uma lista com uma linha para cada produto previsto juntamente com a quantidade fechada, quantidade prevista, quantidade do pipeline, receitas fechadas e receitas previstas correspondentes. Estes valores são a soma de todas as oportunidades previstas do utilizador.</p>
Mostrar todas as oportunidades previstas numa categoria do produto de um utilizador específico	Na coluna Categoria do produto, clique na categoria da qual pretende consultar os produtos previstos. Esta página mostra os valores específicos para cada uma das oportunidades relacionadas da categoria do produto seleccionado, incluindo a data de fecho, nome da oportunidade, quantidades individuais e montantes de receitas.
Mostrar todas as oportunidades previstas para um produto individual de um	Na coluna Nome do produto, clique no produto do qual pretende consultar as oportunidades previstas.

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
utilizador específico	Esta página mostra os valores específicos para cada uma das oportunidades relacionadas do produto seleccionado, incluindo a data de fecho, nome da oportunidade, quantidades individuais e montantes de receitas.
Actualizar uma oportunidade prevista	<p>Na secção As minhas oportunidades, As minhas receitas ou As minhas receitas do produto em Detalhes da previsão, clique em Nome da oportunidade para navegar para os detalhes da oportunidade.</p> <p>Quando guardar as alterações, regresse à previsão clicando em Regressar a Detalhes da previsão e, em seguida, clique em Actualizar.</p> <p>Todos os ajustamentos efectuados nos registos de detalhes da oportunidade só são apurados na secção resumo da previsão quando clicar em Agregação.</p>
Agregar receitas previstas	<p>Na secção Resumo da previsão, clique em Agregação.</p> <p>Se clicar em Agregação actualiza (recalcula) os campos total com base nas actualizações de oportunidades.</p> <p>Todos os ajustamentos efectuados nos montantes de receitas da previsão serão substituídos depois de clicar em Agregação.</p>
Actualizar os montantes de receitas do melhor caso ou da previsão	<p>Na barra de título Resumo da previsão, clique em Editar.</p> <p>Se clicar em Editar abre a página Editar previsão. Introduza os ajustamentos de receitas e clique em Guardar.</p>
Submeter uma previsão	<p>Na secção Resumo da previsão, clique em Submeter previsão.</p> <p>O estado é actualizado para o campo Submetida, indicando a um gestor que a previsão está pronta para ser revista.</p>
Não submeter uma previsão	<p>Na secção Resumo da previsão, clique em Não submeter previsão.</p> <p>A previsão está desbloqueada. O estado está definido como Activa, isto permite que um utilizador actualize e ajuste a respectiva previsão e, em seguida, a submeta novamente. Esta acção só pode ser efectuada pelo gestor de relatórios ou pelo administrador da empresa.</p>

Campos de previsões

Os campos relacionados com as receitas da previsão (quota, receitas fechadas, % de quota, previsão, pipeline e receitas previstas) são calculados. Consulte a seguinte tabela para obter mais informações sobre os campos.

Campo	Descrição
-------	-----------

Campo	Descrição
Melhor caso	<p>(Opcional) Este campo representa uma estimativa do melhor caso das receitas que serão produzidas por todas as receitas da oportunidade ou do produto.</p> <p>Este campo não se aplica a previsões de receitas de conta ou contacto.</p>
Receitas fechadas	<p>Só de leitura. Este campo é calculado. Se a empresa basear as previsões em oportunidades, as receitas fechadas serão o total de todas as oportunidades elegíveis com uma fase de vendas de Fechada/ganha.</p> <p>Se a empresa basear as previsões em produtos, as receitas fechadas serão o total de todos os registos de receitas do produto elegíveis durante esse período, com a fase de vendas de Fechada/ganha.</p> <p>Se a empresa basear as previsões em receitas de conta ou contacto, as receitas fechadas serão o total de todos os registos de receitas elegíveis com um estado de Fechadas.</p>
Receitas previstas	<p>Só de leitura. Este campo é uma média ponderada. O valor é calculado com base no campo Receitas potenciais multiplicado pelo valor no campo Probabilidade da oportunidade.</p> <p>Este campo não se aplica a previsões de receitas de conta ou contacto.</p>
Previsão	<p>O valor neste campo é calculado quando a previsão é gerada. No entanto, o utilizador pode ajustar manualmente o valor neste campo para certificar-se de que a previsão reflete os valores baseados no discernimento profissional do utilizador.</p> <p>Se a caixa de verificação Previsão for selecionada no registo Oportunidade, a previsão será o total de todas as oportunidades durante o período da previsão. Se a caixa de verificação Previsão for selecionada no registo Receitas, a previsão será o total de todos os registos de receitas durante o período da previsão.</p>
Proprietário	Indica a pessoa que é proprietária ou responsável por esta previsão. O Oracle CRM On Demand gera estas informações.
Última atualização	A data em que o registo da previsão do membro da equipa foi atualizado pela última vez. A data da previsão é apresentada por predefinição. Se um utilizador efetuar uma edição, agregação, submissão ou não submissão de uma previsão, este campo mostra a data em que o registo foi alterado. O Oracle CRM On Demand gera estas informações.
Pipeline	<p>Só de leitura. Este campo é calculado. O pipeline é o total de todos os registos de receitas da oportunidade ou do produto para o período da previsão, independentemente da definição da caixa de verificação Previsão ou fase de vendas nos registos individuais.</p> <p>Este campo não se aplica a previsões de receitas de conta ou contacto.</p>
Quota	Só de leitura. O alvo das receitas de vendas para o período da previsão. A quota pode ser configurada pelo utilizador individual ou pelo administrador. Só as quotas ativas são utilizadas durante a criação de previsões.

Campo	Descrição
% da quota	Este campo é calculado. A percentagem de quota é o valor das receitas fechadas dividido pelo valor da quota.
Estado	<p>O Oracle CRM On Demand gera o estado da previsão. O estado da previsão pode ser um dos seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ativa. O Oracle CRM On Demand define este estado quando a geração da previsão está concluída. ■ Submetida. O Oracle CRM On Demand define este estado quando clica em Submeter previsão. O registo é bloqueado a menos que seja desbloqueado (não submetido) pelo gestor ou por um administrador da empresa. ■ Em curso. O Oracle CRM On Demand define este estado durante a geração da previsão. ■ Incompleta. O Oracle CRM On Demand define este estado se ocorrer um erro durante a leitura, associação ou agregação de receitas. Uma previsão incompleta pode, por vezes, ocorrer devido a um erro do utilizador, tal como um problema de hierarquia ou outros problemas relacionados com dados. ■ Pendente. O Oracle CRM On Demand define este estado se ocorrer um problema durante o processamento da previsão da empresa. Se o administrador da empresa não tiver recebido uma notificação por correio eletrónico que descreve o problema previsto, contacte o Suporte técnico a clientes. ■ Arquivada. O Oracle CRM On Demand define este estado 1 hora antes de executar uma nova previsão. Após a definição deste estado, a previsão torna-se só de leitura e não é possível desbloqueá-la.

Moradas

Utilize as páginas Morada para criar, atualizar e controlar as moradas partilhadas entre os registos de contas, contacto, concessionário e parceiro.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função não incluir trabalhar com moradas, é possível que o separador Morada seja excluído da configuração.

Se o administrador da empresa ativar a funcionalidade de registo de morada selecionando a caixa de verificação Ativar moradas partilhadas no perfil da empresa, as moradas criadas nas páginas Morada podem ser associadas a vários registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro (funcionalidade de morada partilhada). As empresas que não têm a caixa de verificação Ativar moradas partilhadas configurada não partilham as informações de moradas entre os registos e as informações de moradas de cada registo são específicas de cada registo (funcionalidade de morada não partilhada).

NOTA: O Oracle CRM On Demand só suporta a funcionalidade de morada partilhada para os tipos de registo de conta, contacto, concessionário e parceiro. Para os outros tipos de registo que contêm campos de morada,

tais como pistas, agregados familiares, encomendas e assim sucessivamente, o Oracle CRM On Demand só suporta a funcionalidade de morada não partilhada.

Características da funcionalidade de morada partilhada

Algumas características da funcionalidade de morada partilhada quando são configuradas para uma empresa são as seguintes:

- Os registos de contas, contacto, concessionário e parceiro podem partilhar e reutilizar um registo comum de morada de nível superior.
- As moradas têm relações muitos para muitos. Ou seja, as contas podem ter várias moradas (por exemplo, os hospitais podem ter vários edifícios com moradas únicas) e os contactos podem ter várias moradas (por exemplo, um médico pode ter a morada de um hospital, de uma clínica e de um consultório privado). Vários contactos podem utilizar cada uma das moradas (por exemplo, mais do que um médico pode trabalhar em cada morada) e várias contas podem utilizar cada uma das moradas (por exemplo, várias clínicas podem partilhar o mesmo edifício numa determinada morada).
- Com a utilização de uma procura simples pode procurar todos os registos de moradas que partilham um código postal, uma localidade, um concelho, um distrito ou uma morada (campo Linha 1 da morada). Com a procura avançada, pode procurar todos os tipos de registo (contas, contactos, concessionários e parceiros) que correspondem às palavras-chave do utilizador, tais como a localidade, o distrito ou o código postal. É possível procurar moradas partilhadas e confirmar quais os contactos, contas, concessionários ou parceiros que estão a utilizar uma determinada morada. No entanto, não é possível procurar tipos de registo para procurar todos os contactos, contas, concessionários ou parceiros que utilizam uma determinada morada partilhada.
- As moradas são tratadas como entidades independentes que podem ser importadas para o Oracle CRM On Demand a partir de um conjunto externo de moradas. Isto é útil quando utiliza um sistema de terceiros para validação de morada e qualidade dos dados (para garantir que são utilizadas as convenções de moradas corretas e que não existem erros tipográficos ou duplicações).
- As moradas não têm associações de territórios. As associações de territórios só são definidas na relação com os registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro.
- As moradas não são ativadas por livros. A segmentação de livros só é definida na relação com os registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro.

Quais as tarefas que pode efetuar com os registos de morada?

É possível criar, editar ou eliminar registos de morada a partir do separador de nível superior. Pode também criar ou remover registos de morada diretamente a partir dos registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro ou adicionar registos de morada existentes a registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro. Além disso, pode editar determinados campos no registo de morada partilhada (tal como a lista de escolha Tipo de morada ou as definições Principal, Faturação e Expedição) nos registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro. A funcionalidade de remoção remove a associação entre o registo de morada e conta, contacto, concessionário ou parceiro, enquanto retém a morada partilhada como um recurso global. As listas padrão estão disponíveis na Página principal de moradas, a qual pode ser acedida pelos utilizadores por predefinição. Uma vez que uma morada partilhada não pode pertencer a utilizadores, estas listas têm no início a palavra *TODAS* e não *MINHAS*.

Acerca de campos com a normalização anulada

Quando as moradas para expedição e faturação estão definidas para contas, concessionários e parceiros e as moradas principais estão definidas para contactos, o Oracle CRM On Demand armazena os campos de morada diretamente no objeto principal. Este processo é designado como *anulação da normalização*. Se os campos de morada partilhadas forem eliminados ou atualizados, o Oracle CRM On Demand propaga as alterações para os registos de contas, contacto, detalhes ou parceiro que estão a utilizar a morada partilhada de modo a que todos os dados da morada estejam consistentes e a integridade dos dados seja mantida. A anulação da normalização também melhora a capacidade de procura.

Qual é o efeito da propagação de campos com a normalização anulada?

Devido à propagação das alterações dos campos nos registos de contas, contacto, concessionário e parceiro, as atualizações de moradas poderão demorar vários minutos a serem processadas pelo serviço de negócio de propagação do Oracle CRM On Demand. Além disso, se uma morada partilhada de nível superior for eliminada, poderá ocorrer um atraso semelhante quando o serviço de negócio de propagação do Oracle CRM On Demand remover valores de morada nos campos com a normalização anulada. Se for esgotado o tempo limite ou ocorrer um erro, o serviço de negócio de propagação do Oracle CRM On Demand tenta propagar novamente as alterações à meia-noite, todas as noites. Se não ocorrer a propagação, é possível que o administrador da empresa tenha de aplicar manualmente as alterações ou contactar o Oracle CRM On Demand Customer Care para obter assistência, se for necessário.

Trabalhar com a Página principal de moradas

A Página principal de moradas constitui o ponto de início para gerir moradas.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de moradas. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma morada

Pode criar uma morada clicando no botão Nova na secção Moradas recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos de morada](#) (na página 294).

Trabalhar com listas de moradas

A secção Listas de moradas mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de moradas partilhadas.

Lista de moradas	Filtros
Todas as moradas	Todas as moradas, ordenadas alfabeticamente

Lista de moradas	Filtros
	utilizando o nome da morada.
Moradas recentemente modificadas	Todas as moradas, ordenadas pela data de modificação.
Moradas recentemente criadas	Todas as moradas, ordenadas pela data de criação.
Todas as moradas partilhadas validadas	<p>Todas as moradas que foram marcadas como validadas pelo cliente, ordenadas alfabeticamente utilizando o nome da morada.</p> <p>O processamento da validação ocorre fora do Oracle CRM On Demand e é utilizado por muitas empresas para normalizar os dados da morada, confirmar se as moradas existem e se são utilizáveis por agências oficiais, tais como o Serviço Postal dos Estados Unidos. Para obter informações sobre como marcar moradas como validadas, consulte Marcar moradas partilhadas como validadas (na página 288).</p>
Todas as moradas partilhadas não validadas	Todas as moradas que não estão marcadas como validadas pelo cliente, ordenadas alfabeticamente utilizando o nome da morada.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Ver moradas recentemente modificadas

A secção Moradas recentemente modificadas mostra as moradas partilhadas que o utilizador modificou mais recentemente.

Adicionar secções à Página principal de moradas

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal de moradas:

- Todas as moradas
- Moradas recentemente modificadas
- Moradas recentemente criadas
- Todas as moradas partilhadas validadas

- Todas as moradas partilhadas não validadas

Para adicionar secções à Página principal de moradas

- 1 Na Página principal de moradas, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal de moradas, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Guardar.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre moradas partilhadas:

- [Moradas](#)
- [Gerir moradas](#) (na página 284)
- [Campos de morada](#) (na página 294)

Gerir moradas

Para obter informações sobre como gerir moradas, consulte os seguintes tópicos (que incluem os procedimentos para as moradas partilhadas e não partilhadas):

- [Criar novas moradas partilhadas nos registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro](#) (na página 285)
- [Partilhar moradas entre os registos de contas, contacto, concessionário e parceiro](#) (na página 287)
- [Marcar moradas partilhadas como validadas](#) (na página 288)
- [Remover moradas partilhadas de contas, contactos, concessionários ou parceiros](#) (consultar "[Remover moradas de contas, contactos, concessionários ou parceiros](#)" na página 293)
- [Eliminar moradas partilhadas](#) (na página 293)
- [Criar novas moradas não partilhadas nos registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro](#) (na página 291)
- Remover moradas não partilhadas de contas, contactos, concessionários ou parceiros
- [Adicionar informações da DEA a moradas de contactos](#) (na página 289)

NOTA: A funcionalidade Moradas não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que as moradas partilhadas poderão não estar disponíveis para a empresa.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)

- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)
- [Trabalhar com registos](#) (na página 38)

Criar novas moradas partilhadas nos registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro

Quando a funcionalidade de morada partilhada está configurada, pode criar um novo registo de morada diretamente num registo de conta, contacto, concessionário ou parceiro, sem ter de ir para o separador Morada preenchendo a secção Moradas na página Detalhes do registo se a secção Moradas estiver configurada. Depois de criar um registo de morada, este é listado na Página principal de moradas.

Antes de começar. Por predefinição, as informações relacionadas com as Moradas não são apresentadas nas páginas Detalhes da conta, do contacto, do concessionário ou do parceiro. Para o utilizador poder ver estas informações, o administrador da empresa tem de conceder acesso às informações relacionadas com as Moradas na função de utilizador. O utilizador ou o administrador da empresa tem de adicionar as informações relacionadas com as Moradas à disposição da página Detalhes da conta no tipo de registo. Para obter mais informações sobre como personalizar as disposições da página Detalhes, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes](#) (na página 734).

Para criar um novo registo de morada partilhada a partir de um registo de conta, contacto, concessionário ou parceiro, a caixa de verificação Ativar moradas partilhadas tem de estar seleccionada, enquanto tem de ser anulada a seleção da caixa de verificação Validar moradas partilhadas no Perfil da empresa.

NOTA: Quando as moradas partilhadas não estão configuradas, ou seja, a funcionalidade de morada não partilhada está a ser utilizada, não pode criar novas moradas partilhadas a partir da secção Moradas nas páginas Detalhes.

Para criar novas moradas partilhadas nos registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro

- 1 Na página Detalhes do registo de conta, contacto, concessionário ou parceiro, navegue para a secção Moradas se estiver configurada.

- 2 Para criar uma nova morada partilhada, clique em Nova.

NOTA: O botão Nova só é apresentado se a validação da morada estiver desativada para a empresa. Se a validação da morada estiver ativada, as novas moradas só podem ser adicionadas a partir do separador Morada.

- 3 Introduza o nome de uma morada no campo Nome da morada (por exemplo, morada da sede).

NOTA: O campo Nome da morada é um campo obrigatório e pode ser utilizado nas procuras. Quando de desloca para utilizar moradas partilhadas, considere o padrão de nomenclatura para os registos de morada. As recomendações incluem uma concatenação de campos de morada chave com um sufixo numérico ou uma combinação de localidade e distrito (ou concelho) com um ID gerado externamente.

Por exemplo, se o nome da morada for LebanonNJ38A08833, quando procurar todos os nomes de moradas que iniciam com LebanonNJ, irá encontrar todas as moradas no bairro Lebanon que estão no Estado de Nova Jérnia (NJ).

- 4 Preencha os campos na secção Informações da morada, conforme necessário.

Depois de preencher o registo Morada, este é listado na secção Morada da página Detalhes. O campo Morada que é apresentado é uma concatenação dos campos de morada existentes do objeto Morada. Por exemplo, se a Morada 1 for Rua das Acácias, a Localidade for Sintra, o Distrito for LX e o País for Portugal, o campo Morada na secção Morada é apresentado como: Rua das Acácias, Sintra, LX, Portugal. Para obter informações sobre os campos do registo Morada, consulte [Campos de morada](#) (na página 294).

- 5 Clique em Guardar.

- 6 Depois de guardar as informações de morada partilhada, conclua os seguintes passos, conforme necessário, seleccionando Editar a partir do menu ao nível do registo para o registo de morada:

- a Para contas, concessionários ou parceiros:

- Se uma morada for utilizada para fins de faturação, selecione Faturação para o registo de morada.
- Se uma morada for utilizada para fins de expedição, selecione Expedição para o registo de morada.

O Oracle CRM On Demand copia as informações da morada para a secção Faturação ou Expedição, conforme adequado.

- b Para os contactos, se uma morada for uma morada do contacto principal, selecione Principal para o registo de morada.

O Oracle CRM On Demand copia as informações da morada para a secção Contacto principal.

- c Para qualquer um dos quatro tipos de registo, para seleccionar o tipo de morada, utilize a lista de escolha Tipo de morada.

Seguem-se os tipos de morada que estão disponíveis por predefinição: Habitação, Escritório, Casa de férias, Outros, Personalizado, Privado, Endereço postal, Hospital e Clínica.

NOTA: Este campo é obrigatório.

- d Clique em Guardar.

Para criar uma nova morada partilhada nos registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro (método alternativo)

- 1 Na página Detalhes de um registo de conta, concessionário ou parceiro, navegue para a secção Morada para faturação ou expedição.

Na página Detalhes de um registo de contacto, navegue para a secção Morada do contacto principal.

- 2 Clique no ícone de pesquisa no canto superior direito.

- 3** Na janela de procura Morada, pode criar uma nova morada clicando em Nova se a validação da morada não estiver configurada para a empresa.

NOTA: O botão Nova só é apresentado se a validação da morada estiver desativada para a empresa. Se a validação da morada estiver ativada, as novas moradas só podem ser adicionadas a partir do separador Morada.

NOTA: Se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa, as secções Faturação, Expedição e Morada do contacto principal das páginas Detalhes serão só de leitura.

- 4** Preencha os campos para a nova morada na janela Morada.

Depois de preencher o registo Morada, este é listado na secção Morada da conta da página Detalhes. O campo Morada que é apresentado é uma concatenação dos campos de morada existentes do objeto Morada. Por exemplo, se a Morada 1 for Rua das Acácias, a Localidade for Sintra, o Distrito for LX e o País for Portugal, o campo Morada na secção Morada é apresentado como: Rua das Acácias, Sintra, LX, Portugal. Para obter informações sobre os campos do registo Morada, consulte [Campos de morada](#) (na página 294).

- 5** Guarde o registo de morada.

Na página Detalhes, o Oracle CRM On Demand lista a nova morada na secção Moradas.

Se o registo de morada for uma morada para faturação ou expedição num registo de conta, concessionário ou parceiro, o Oracle CRM On Demand seleciona faturação ou expedição e preenche a secção Faturação ou Expedição no registo com as informações da nova morada. Se o registo de morada for uma morada de contacto principal, o Oracle CRM On Demand seleciona Principal e preenche a secção Morada do contacto no registo com as informações da nova morada do contacto.

Partilhar moradas entre os registos de contas, contacto, concessionário e parceiro

Quando as moradas partilhadas estão configuradas para a empresa, pode adicionar um registo de morada existente ou editar uma morada que está listada na secção Moradas de uma página Detalhes da Conta, Contacto, Concessionário ou Parceiro. As moradas comuns a registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro são ligadas adicionando o mesmo registo de morada na página Detalhes de cada registo.

Antes de começar. Por predefinição, as informações relacionadas com as Moradas não são apresentadas nas páginas Detalhes da conta, do contacto, do concessionário ou do parceiro. Para o utilizador poder ver estas informações, o administrador da empresa tem de conceder acesso às informações relacionadas com as Moradas na função de utilizador. O utilizador ou o administrador da empresa tem de adicionar as informações relacionadas com as Moradas à disposição da página Detalhes da conta no tipo de registo. Para obter mais informações sobre como personalizar as disposições da página Detalhes, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes](#) (na página 734).

Para adicionar um registo de morada partilhada existente a um registo de conta, contacto, concessionário ou parceiro, a caixa de verificação Ativar moradas partilhadas tem de estar selecionada no perfil da empresa. Se a caixa de verificação Validar morada partilhada estiver selecionada no perfil da empresa, só é possível adicionar moradas validadas ao registo neste procedimento.

Para partilhar uma morada entre registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro

1 Na página Detalhes do registo, navegue para a secção Moradas se estiver configurada para o registo.

2 Na secção Moradas, clique em Adicionar.

3 Na janela Editar morada, clique no seletor de moradas ao lado do campo Morada.

NOTA: O campo Nome da morada é só de leitura.

4 Na janela Procura de moradas, selecione uma morada a partir da lista de moradas validadas, se a validação da morada estiver ativada para a empresa, ou selecione uma morada a partir da lista de todas as moradas disponíveis se a validação da morada estiver desativada.

Para obter informações sobre como validar moradas, consulte [Marcar moradas partilhadas como validadas](#) (na página 288).

NOTA: Se a validação da morada estiver ativada para a empresa e se as moradas disponíveis não tiverem sido validadas, não serão apresentadas moradas na lista de moradas da seleção.

5 Selecione o tipo de morada a partir da lista de escolha Tipo de morada.

Seguem-se os tipos de morada que estão disponíveis por predefinição: Habitação, Escritório, Casa de férias, Outros, Personalizado, Privado, Endereço postal, Hospital e Clínica.

NOTA: Este campo é obrigatório.

6 Para contas, concessionários ou parceiros, pode clicar em Faturação se a morada for utilizada para fins de faturação e clicar em Expedição se a morada for utilizada para fins de expedição.

O Oracle CRM On Demand copia as informações da morada para a secção Faturação ou Expedição, conforme adequado.

7 Para os contactos, pode clicar em Principal se a morada for uma morada principal.

8 Guarde o registo.

Marcar moradas partilhadas como validadas

O Oracle CRM On Demand altera o estado da validação de um registo de morada de Não validada para Validada se o campo Data de validação estiver definido na página Detalhes da morada. Normalmente, os clientes utilizam os respetivos métodos, os quais são externos ao Oracle CRM On Demand, para determinar se as moradas são válidas e marcá-las como validadas no Oracle CRM On Demand definindo o campo Data de validação.

Se a validação da morada estiver configurada para uma empresa, só as moradas marcadas como validadas são mostradas ou adicionadas a listas nos registos de contas e contactos e não é possível adicionar novas moradas a contas ou contactos. No entanto, pode adicioná-las à página principal Moradas.

Antes de começar. Para marcar registos Morada como validados, é necessário ter o privilégio Validar moradas partilhadas. As definições Ativar moradas partilhadas e Validar moradas partilhadas têm de estar selecionadas no perfil da empresa, para configurar a validação da morada para uma empresa.

Para marcar uma morada partilhada como validada

- 1 Numa página Detalhes da morada, clique em Editar.
- 2 Navegue para a secção Informações da morada chave e defina o campo Data de validação, utilizando o seletor de datas.

NOTA: Não é possível definir uma data de validação como uma data futura.

- 3 Guarde o registo de morada.

O Oracle CRM On Demand altera o estado da validação do registo de morada de Não validada para Validada.

NOTA: O campo Estado da validação no registo de morada não é apresentado por predefinição. O administrador da empresa tem de configurá-lo.

Adicionar informações da DEA a moradas de contactos

Os contactos na indústria farmacêutica ou médica nos E.U.A. utilizam um número da DEA (Drug Enforcement Administration) para receberem substâncias controladas dos fornecedores. Por exemplo, um médico poderá trabalhar em vários hospitais e necessitar de um número da DEA diferente para cada localização para receber substâncias controladas ou fármacos em cada localização. Efetue o seguinte procedimento para adicionar números da DEA a um registo de morada do contacto.

Antes de começar. Os campos DEA não estão disponíveis numa página Morada do contacto por predefinição. O administrador da empresa tem de personalizar a página Detalhes da morada do contacto e permitir o acesso do utilizador para adicionar informações da DEA a uma morada do contacto.

Acerca de números da DEA

Um número da DEA é uma série de números atribuídos a um prestador de serviços de saúde (como, por exemplo, um médico, dentista, veterinário) que permite que o prestador de serviços escreva receitas médicas para substâncias controladas. O número da DEA é utilizado para controlar as substâncias controladas. No entanto, é utilizado frequentemente pela indústria farmacêutica ou médica como um número de prescriptor geral, ou seja, é utilizado como um identificador exclusivo para qualquer pessoa que possa receitar medicação. Um número da DEA válido é constituído por: duas letras, seis números e um dígito de controlo. A primeira letra é um código que identifica o tipo de inscrito. A segunda letra é a primeira letra do apelido do inscrito. Nos sete dígitos seguintes, o sétimo dígito é uma soma de verificação que é calculada através da seguinte forma:

- Adicione o primeiro, terceiro e quinto dígitos. Designe como SUM135.
- Adicione o segundo, quarto e sexto dígitos e multiplique a soma por 2. Designe como DoubleSUM246.
- Adicione SUM135 e DoubleSum246. Designe como CHECK.
- O dígito mais à direita de CHECK é utilizado como dígito de controlo no número da DEA.

Por exemplo, a cadeia DEA XY1234563 cumpre os requisitos através da seguinte forma:

$$1 + 3 + 5 = 9$$

$$2 * (2 + 4 + 6) = 24$$

$$9 + 24 = 33$$

O último dígito é 3.

O tipo de inscrito (a primeira letra do número da DEA) pode ser um dos seguintes:

- A - Despromovido (pode ser utilizado por algumas entidades mais antigas.)
- B - Hospital/clínica
- C - Profissional
- D - Instituição de ensino
- E - Fabricante
- F - Distribuidor
- G - Investigador
- H - Laboratório de análises
- J - Importador
- K - Exportador
- L - Revendedor
- M - Profissional de nível médio
- N - Profissional militar
- P - Programa de tratamento de toxicodependência
- R - Programa de tratamento de toxicodependência
- S - Programa de tratamento de toxicodependência
- T - Programa de tratamento de toxicodependência
- U - Programa de tratamento de toxicodependência
- X - Programa de prescrição de buprenorfina

Para adicionar informações da DEA a uma morada do contacto

- 1** Na página Detalhes de um contacto, navegue para a secção Moradas se esta estiver configurada.
- 2** A partir da lista de moradas, selecione Editar a partir do menu ao nível do registo (se as moradas partilhadas estiverem configuradas) ou Editar rel. (se as moradas partilhadas não estiverem configuradas e tiver a configuração para aceder aos registos Morada de nível superior).
- 3** Preencha os campos DEA, conforme descrito na tabela que se segue e, em seguida, guarde o registo Morada do contacto.

Campo DEA	Descrição
Número da DEA	Um número da DEA válido.

Campo DEA	Descrição
Data de emissão da DEA	A data em que o número da DEA foi emitido pelo Governo Federal dos Estados Unidos. Utilize o seletor de datas para especificar a data.
Data de fim da DEA	A data em que o número da DEA já não está ativo ou não é válido. Utilize o seletor de datas para especificar a data. Este campo apresenta a data de emissão da DEA e três anos por predefinição.
Sinalizador de DEA ativo	Campo só de leitura. O Oracle CRM On Demand determina se o número da DEA está ativo ou inativo. O Oracle CRM On Demand utiliza a Data de emissão da DEA, a Data de fim da DEA e a data atual para determinar o estado.
Programas aceitáveis	Um campo de texto longo onde pode introduzir valores separados por vírgulas para programas aceitáveis, por exemplo, Programa 1, Programa 2, Programa 3 e assim sucessivamente. NOTA: Este campo não afeta qualquer processamento do Oracle CRM On Demand.

Criar novas moradas não partilhadas nos registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro

Para criar uma nova morada não partilhada nos registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro, preencha os campos na secção Moradas na página Detalhes do registo.

Antes de começar. Por predefinição, as informações relacionadas com as Moradas não são apresentadas nas páginas Detalhes da conta, do contacto, do concessionário ou do parceiro. Para o utilizador poder ver estas informações, o administrador da empresa tem de conceder acesso às informações relacionadas com as Moradas na função de utilizador. O utilizador ou o administrador da empresa tem de adicionar as informações relacionadas com as Moradas à disposição da página Detalhes da conta no tipo de registo. Para obter mais informações sobre como personalizar as disposições da página Detalhes, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes](#) (na página 734).

Para criar uma nova morada não partilhada num registo de conta, contacto, concessionário ou parceiro, tem de anular a seleção da definição Ativar moradas partilhadas no perfil da empresa.

Para criar uma nova morada não partilhada nos registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro

- 1 Numa página Detalhes de conta, contacto, concessionário ou parceiro, navegue para a secção Moradas se esta estiver configurada.

- 2 Para adicionar uma nova morada não partilhada, clique em Nova.
- 3 Na página Editar morada, selecione o país aplicável para a morada a partir da lista de escolha País e preencha os campos de morada restantes do registo.
NOTA: O Oracle CRM On Demand ajusta os campos de morada de modo a seguirem as convenções de moradas do país. Para obter mais informações sobre como corresponder convenções de moradas, consulte [Acerca de países e da correspondência de moradas](#).
- 4 Guarde a morada na secção Moradas.

Para criar uma nova morada não partilhada para faturação ou expedição nos registos de contas, concessionário ou parceiro

- 1 Numa página Detalhes de conta, concessionário ou parceiro, navegue para as secções Faturação ou Expedição em Informações adicionais.
- 2 Clique no ícone de edição no canto superior direito para editar os campos de morada não partilhada para faturação ou expedição.
- 3 Selecione o país aplicável para a morada a partir da lista de escolha País e preencha os campos de morada para faturação ou expedição restantes do registo.
NOTA: O Oracle CRM On Demand ajusta os campos de morada de modo a seguirem as convenções de moradas do país. Para obter mais informações sobre como corresponder convenções de moradas, consulte [Acerca de países e da correspondência de moradas](#).
- 4 Guarde a morada para expedição ou faturação.
A morada para expedição ou faturação está listada na secção de informações relacionadas com moradas do registo com a definição de faturação ou expedição selecionada, conforme aplicável.

Para criar uma nova morada principal não partilhada nos registos de contacto

- 1 Numa página Detalhes do contacto, navegue para a secção Contacto em Informações adicionais.
- 2 Clique no ícone de edição no canto superior direito para editar os campos de morada não partilhada do contacto.
- 3 Selecione o país aplicável para a morada a partir da lista de escolha País e preencha os campos de morada do contacto restantes do registo.
NOTA: O Oracle CRM On Demand ajusta os campos de morada de modo a seguirem as convenções de moradas do país. Para obter mais informações sobre como corresponder convenções de moradas, consulte [Acerca de países e da correspondência de moradas](#).
- 4 Guarde a morada do contacto.
A morada do contacto está listada na secção de informações relacionadas com moradas do registo, com a definição Principal selecionada.

Remover moradas de contas, contactos, concessionários ou parceiros

Para remover um registo de morada de contas, contactos, concessionários ou parceiros, efetue o seguinte procedimento.

Para remover uma morada de um registo de conta, contacto, concessionário ou parceiro

1 Na página Detalhes do registo, navegue para a secção Moradas se estiver configurada para o registo.

2 Na secção Moradas, clique em Remover no menu ao nível do registo de morada.

Se a morada for partilhada, o Oracle CRM On Demand remove a morada da página Detalhes do registo, ou seja, remove a associação entre a morada e o registo principal. No entanto, o registo de morada não é eliminado e continua a existir. Para obter informações sobre como eliminar uma morada partilhada, consulte [Eliminar moradas partilhadas](#) (na página 293).

Se a morada não for partilhada, o Oracle CRM On Demand elimina a morada da página Detalhes do registo.

Eliminar moradas partilhadas

Quando eliminar um registo de morada partilhada de nível superior, o Oracle CRM On Demand remove todos os campos com a normalização anulada dos registos associados de conta, contacto, concessionário ou parceiro.

Exemplo da remoção de campos com a normalização anulada ao eliminar uma morada partilhada

Tenha em consideração o seguinte exemplo, em que a morada partilhada de nível superior é Rua da Liberdade, Amadora LX 2700, Portugal. Duas contas e oito contactos estão a utilizar esta morada partilhada. Uma conta tem a morada listada como morada para faturação, enquanto a outra conta tem a morada listada como morada para expedição. Cinco dos oito contactos têm esta morada como principal. Quando a morada partilhada é eliminada, o Oracle CRM On Demand efetua o seguinte:

- Elimina as associações a contas e contactos
- Limpa as informações da morada para faturação da conta onde estava listada como uma morada para faturação
- Limpa as informações da morada para expedição da conta onde estava listada como uma morada para expedição
- Limpa as informações da morada de contacto dos cinco contactos onde estava listada como uma morada principal

Considerações para restaurar uma morada partilhada eliminada

Se restaurar uma morada eliminada, tem de atualizar as definições de Faturação e Expedição, porque quando o Oracle CRM On Demand restaura o registo de morada, não restaura as definições de morada para os valores originais. Deve reajustar estes valores para evitar a criação de dados errados. Por exemplo, tenha em consideração o seguinte:

- A Morada partilhada 1 para Conta 1 está marcada como uma morada para faturação e o utilizador elimina a Morada partilhada 1.

O Oracle CRM On Demand limpa os campos de morada para faturação da Conta 1.

- Em seguida, o utilizador associa uma nova Morada partilhada 2 como morada para faturação.

O Oracle CRM On Demand preenche os campos de morada para faturação da Conta 1 com os campos da Morada partilhada 2.

- O utilizador restaura a Morada 1 da lista Itens eliminados.

O Oracle CRM On Demand restaura a Morada 1 para a lista Moradas e associa novamente esta morada partilhada à Conta 1 mas não restaura a definição Faturação original.

A Morada 2 e a Morada 1 são apresentadas na lista de moradas associadas à Conta 1. A Morada 2 permanece como morada para faturação com os campos com a normalização anulada adequados à conta, até que reponha manualmente a Faturação para a Morada 1.

NOTA: Não é possível ter mais do que uma morada para faturação ou expedição num registo de conta, concessionário ou parceiro, deste modo, é necessário reajustar as definições Faturação e Expedição nesta situação quando uma morada é restaurada. Isto também se aplica à definição Principal para moradas de contacto restauradas.

Para obter informações mais gerais sobre como eliminar e restaurar registos, consulte [Eliminar e restaurar registos](#) (na página 119).

Para eliminar uma morada partilhada

- 1 Navegue para a página Lista de moradas partilhadas.
- 2 No menu ao nível do registo da morada partilhada, clique em Eliminar.
- 3 Clique em OK na janela de confirmação.

Campos de morada

Utilize a página Editar morada para adicionar uma morada ou atualizar detalhes de uma morada existente. A página Editar morada mostra todos os campos que estão disponíveis para uma morada.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações da morada chave	
Nome da morada	O nome do registo de morada. Este campo tem um limite de 50 caracteres. Tem de ser exclusivo e é obrigatório por predefinição.
Data de validação	(Opcional) A data em que as informações da morada foram validadas por uma origem externa. Utilize o seletor de datas para especificar ou atualizar esta data. Esta data só é relevante se a validação da morada estiver a ser utilizada, caso contrário, é ignorada.
Tipo de morada	<p>Este campo de lista de escolha especifica o tipo de morada. Seguem-se os tipos de morada que estão disponíveis por predefinição: Habitação, Escritório, Casa de férias, Outros, Personalizado, Privado, Endereço postal, Hospital e Clínica. (Obrigatório.)</p> <p>NOTA: Este campo de lista de escolha não está disponível quando cria um novo registo de morada utilizando a página Editar morada. Só está disponível quando edita um registo de morada guardado. Para obter mais informações, consulte Criar novas moradas partilhadas nos registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro (na página 285) e Definir o tipo de morada para moradas não partilhadas utilizando Editar rel..</p>
Informações de moradas	
País	<p>O país ou território utilizado no registo de morada. Utilize a lista pendente para seleccionar um país ou território para a morada.</p> <p>NOTA: Os campos Informações de moradas correspondem aos requisitos de moradas específicos do país. Por exemplo, os campos de morada para os Estados Unidos utilizam códigos ZIP, enquanto os campos de morada para muitos outros países utilizam códigos postais. Os seguintes campos Informações de moradas (Morada1 e Morada2) são apresentados se o campo País não estiver selecionado. Para obter mais informações sobre requisitos de moradas, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas.</p>
Address1	Linha 1 da morada. Normalmente, este campo contém a morada, por exemplo, Rua da Restauração. Tem um limite de 200 caracteres. Foi convertido para a convenção de numeração de ruas do país selecionado (por exemplo, número e rua para o Canadá ou E.U.A.). A conversão é baseada no campo País.
Address2	Linha 2 da morada. Este campo processa todos os detalhes adicionais da morada. Tem um limite de 100 caracteres.
Address3	<p>Linha 3 da morada. Este campo processa todos os detalhes adicionais da morada. Tem um limite de 100 caracteres.</p> <p>NOTA: Este campo não está presente na disposição predefinida da página Editar morada ou Detalhes, se um país não estiver selecionado.</p>
Localidade	A localidade no registo de morada.

Campo	Descrição
Concelho	O concelho ou território no registo de morada, por exemplo, Leiria. NOTA: O Oracle CRM On Demand altera este campo para Estado, se o país selecionado utilizar Estados (por exemplo, Índia ou E.U.A.).
Código postal	O código postal, por exemplo, M1C 3J6, ou o código ZIP para as moradas dos E.U.A., por exemplo, 19050.
Descrição	Este campo tem um limite de 100 caracteres.
Comentários	Este campo tem um limite de 1999 caracteres. NOTA: Por predefinição, este campo não é apresentado. O administrador da empresa tem de configurá-lo.
Estado da validação	Indica se a morada foi ou não validada e é calculado com base no campo Data de validação. NOTA: Por predefinição, este campo não é apresentado. O administrador da empresa tem de configurá-lo.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre moradas partilhadas:

- [Moradas](#)
- [Trabalhar com a Página principal de moradas](#) (na página 282)
- [Gerir moradas](#) (na página 284)

5

Planeamento empresarial

Este tópico apresenta as funcionalidades do Planeamento empresarial disponíveis com o Oracle CRM On Demand.

Acerca do planeamento empresarial

O Oracle CRM On Demand suporta a gestão de contas e contactos. Esta gestão inclui o tratamento dos perfis da conta e contactos relacionados, da conta e das relações do contacto e a criação de um plano geral do modo de atribuição eficaz de financiamento e recursos associados a uma conta.

Uma vez que as equipas de vendas e marketing se deslocam de uma estratégia centrada no produto para uma estratégia de vendas baseada na conta (ou no cliente), o êxito do planeamento empresarial estratégico e de vendas da conta chave torna-se crítico. As equipas de vendas e marketing definem o seguinte:

- Oportunidades potenciais para o negócio
- Objectivos estratégicos
- Listas de actividades definidas para satisfazerem estes objectivos e ganhar oportunidades
- Objectivos estratégicos para uma conta completa
- Objectivos tangíveis com a definição apropriada da oportunidade potencial

O Oracle CRM On Demand suporta processos e estratégias de vendas para gerir as contas chave do utilizador que permitem que as equipas da conta criem e efectuem a gestão de:

- Planos de compromisso e negócio
- Objectivos relacionados
- Oportunidades
- Actividades

NOTA: A funcionalidade Plano de negócio, Objectivo, Conta do plano, Contacto do plano e Oportunidade do plano foi desenvolvida no contexto do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, embora todos os clientes do Oracle CRM On Demand possam aceder e utilizar esta funcionalidade. O administrador da empresa pode activar esta funcionalidade para ser utilizada por si.

Cenários para o planeamento empresarial

Os tópicos que se seguem fornecem exemplos de como a funcionalidade de planeamento empresarial do Oracle CRM On Demand poderá ser utilizada. Poderá utilizar esta funcionalidade de forma diferente, dependendo do modelo empresarial.

- [Cenário de gestão de planos para uma única conta](#) (consultar "[Cenário para gerir planos de uma conta única](#)" na página 298) (Direccionado para a conta)
- [Cenário de gestão de planos para um grupo de contas ou territórios](#) (consultar "[Cenário para gerir planos de um grupo de contas ou territórios](#)" na página 299) (Direccionado para a conta)
- [Cenário de gestão de planos para contactos](#) (na página 300) (Direccionado para a conta)
- [Cenário de gestão de planos para objectivos e produtos](#) (consultar "[Cenário para gerir planos de objectivos e produtos](#)" na página 301) (Direccionado para o produto)

Cenário para gerir planos de uma conta única

Este cenário dá um exemplo de como a funcionalidade de planeamento de negócios do Oracle CRM On Demand poderá ser utilizada. Poderá utilizar a funcionalidade de planeamento de negócios do Oracle CRM On Demand de forma diferente, dependendo do modelo empresarial.

Neste cenário, um gestor de conta é responsável pela gestão dos planos de contas únicas. O gestor de conta utiliza funções sofisticadas para gerir contas grandes e complexas (por exemplo, uma empresa multinacional) em comparação com uma conta única (tal como uma empresa com base no local de residência). Essa conta tem vários planos para períodos diferentes ou até mesmo no mesmo período para diferentes gestores de conta. Por exemplo, um gestor de conta geral ou um gestor de conta de produtos especiais poderá ter planos diferentes.

O gestor de conta executa as seguintes tarefas para gerir os planos de uma conta:

- 1 Antes do período de planeamento, o gestor de conta cria um plano de negócio para cada conta. O plano estabelece os objectivos quantitativos e qualitativos de nível superior da conta para o período associado. Um plano anual e planos trimestrais dependentes estão normalmente disponíveis, nomeadamente para contas importantes. A métrica principal para o plano de negócio são as receitas. Normalmente, um plano para um grande cliente inclui planos dependentes para unidades operativas e territórios diferentes, etc., mas todos os planos são geridos como uma conta. Para obter informações sobre como configurar um plano de negócio, consulte [Planos de negócio](#) (na página 302).
- 2 No processo de aprovação do plano de negócio, o gestor de conta altera o estado do plano de Rascunho para Enviado. Outro pessoal principal revê e edita o plano. O gestor de conta aprova o plano, alterando o estado para Aprovação final. No fim do período de planeamento, o gestor de conta pode alterar o estado para Expirado para reduzir o número de planos activos.
- 3 O gestor de conta completa os detalhes adicionais do plano de negócio; ou seja, os objectivos. Objectivos são metas que estão num nível inferior do plano. Por exemplo, um objectivo poderá ser realizar um determinado número de chamadas de vendas. O gestor de conta pode associar actividades e oportunidades específicas a um plano de negócio ou um objectivo. Para obter mais informações sobre como configurar um objectivo, consulte [Objectivos](#) (consultar "[Objetivos](#)" na página 308).
- 4 À medida que as oportunidades de vendas surgem, o gestor de conta introduz as oportunidades, associando-as ao plano ou ao objectivo. Para obter mais informações sobre como configurar oportunidades, consulte [Oportunidades](#) (na página 244).

Enquanto executa as actividades de planeamento, o gestor de conta pode fazer o seguinte:

- Visualizar planos, objectivos, oportunidades e actividades que estão explicitamente associados a uma conta e a quaisquer contactos da conta associada
- Visualizar quaisquer objectivos que se apliquem a todas as contas
- Rever continuamente actividades existentes e criar actividades e oportunidades de seguimento

Cenário para gerir planos de um grupo de contas ou territórios

Este cenário dá um exemplo de como a funcionalidade de planeamento de negócios do Oracle CRM On Demand poderá ser utilizada. Poderá utilizar a funcionalidade de planeamento de negócios do Oracle CRM On Demand de forma diferente, dependendo do modelo empresarial.

Neste cenário, que é uma variação de [Cenário para gerir planos de uma conta única](#) (na página 298), um gestor de conta ou chefe de vendas executa o planeamento de negócios para grupos de contas. Exemplos destes grupos de contas incluem todo o território de um gestor de conta, um *brick* (uma colecção de contas e contactos, normalmente numa área geográfica comum), uma região maior, um canal ou segmento de mercado, ou um grupo de pequenas contas que não garantem planos individuais. Normalmente, os utilizadores que executam o [Cenário para gerir planos de uma conta única](#) (na página 298) também executam este cenário.

O gestor de conta ou chefe de vendas executa as tarefas seguintes para gerir planos do grupo de contas ou território:

- 1** Antes do período de planeamento, o gestor de conta cria um plano de negócio para cada conta. O plano estabelece os objectivos quantitativos e qualitativos de nível superior da conta para o período associado. Normalmente, um plano anual e planos trimestrais dependentes estão normalmente disponíveis, nomeadamente para contas importantes. A métrica principal para o plano de negócio são as receitas. Normalmente, existem sempre planos dependentes trimestrais e talvez planos dependentes mensais para planeamento de nível inferior. Alguns campos, como os Contactos, poderão ficar vazios. Poderão existir planos a vários níveis da hierarquia, tal como território, região, país, que podem ser criados por relações recursivas no tipo de registo Plano de negócio. O gestor de conta cria o plano de nível superior em primeiro lugar, para que outro pessoal possa criar planos dependentes abaixo do principal na hierarquia. Para obter informações sobre como configurar um plano de negócio, consulte [Planos de negócio](#) (na página 302).
- 2** No processo de aprovação do plano de negócio, o gestor de conta altera o estado do plano de Rascunho para Enviado. Outro pessoal principal revê e edita o plano. O gestor de conta aprova o plano, alterando o estado para Aprovação final. No fim do período de planeamento, o gestor de conta pode alterar o estado para Expirado para reduzir o número de planos activos.
- 3** O gestor de conta completa os detalhes adicionais do plano de negócio, nomeadamente os objectivos. Objectivos são metas que estão num nível inferior do plano. Por exemplo, um objectivo poderá ser realizar um determinado número de chamadas de vendas. O gestor de conta pode associar actividades e oportunidades específicas a um plano de negócio ou um objectivo. Para obter mais informações sobre como configurar um objectivo, consulte [Objectivos](#) (consultar "Objectivos" na página 308).

Enquanto executa as actividades de planeamento, o gestor de conta pode fazer o seguinte:

- Visualizar planos, objectivos, oportunidades e actividades que estão explicitamente associados a uma conta e a quaisquer contactos da conta associada.
- Visualizar quaisquer objectivos que se apliquem a todas as contas.
- Rever continuamente actividades existentes e criar actividades e oportunidades de seguimento.

Cenário de gestão de planos para contactos

Este cenário dá um exemplo de como a funcionalidade de planeamento de negócios do Oracle CRM On Demand poderá ser utilizada. Poderá utilizar a funcionalidade de planeamento de negócios do Oracle CRM On Demand de forma diferente, dependendo do modelo empresarial.

Neste cenário, um gestor de conta é responsável pela gestão de planos dos contactos, independente da relação do contacto para uma conta. Por exemplo, o contacto é um líder de opinião chave, um consultor ou investigador cuja influência ultrapassa as contas associadas.

O gestor de conta ou ligação empresarial executa as seguintes tarefas para gerir o plano de um contacto:

- 1 O gestor de conta cria um plano de negócio para cada contacto antes do período de planeamento. O plano estabelece os objectivos de nível superior para o contacto, para o período associado. Está disponível um plano anual e, normalmente, planos trimestrais dependentes, principalmente contactos importantes.

Os campos relacionados com objectivos poderão ser objectivos qualitativos e não objectivos de receitas. É improvável que exista qualquer tipo de hierarquia semelhante à hierarquia de planos da conta correspondente à conta geral, unidades operativas, etc. Para obter informações sobre como configurar um plano de negócio, consulte [Planos de negócio](#) (na página 302).
- 2 No processo de aprovação do plano de negócio, o gestor de conta altera o estado do plano de Rascunho para Enviado. Outro pessoal principal revê e edita o plano. O gestor de conta aprova o plano, alterando o estado para Aprovação final. No fim do período de planeamento, o gestor de conta pode alterar o estado para Expirado para reduzir o número de planos activos.
- 3 O gestor de conta completa os detalhes adicionais do plano de negócio, nomeadamente os objectivos. Objectivos são metas que estão num nível inferior do plano. Por exemplo, um objectivo poderá ser realizar um determinado número de apresentações académicas. O gestor de conta pode associar actividades e oportunidades específicas a um plano de negócio ou um objectivo. Para obter mais informações sobre como configurar um objectivo, consulte [Objectivos](#) (consultar "Objectivos" na página 308).
- 4 À medida que as oportunidades surgem (por exemplo, uma oportunidade e discurso ou pesquisa de fundos), o gestor de conta introduz as oportunidades, associando-as ao plano ou ao objectivo. Para obter mais informações sobre como configurar oportunidades, consulte [Oportunidades](#) (na página 244).

Enquanto executa as actividades de planeamento, o gestor de conta pode fazer o seguinte:

- Visualizar planos, objectivos, oportunidades e actividades que estão explicitamente associados a um contacto e contas associadas.
- Visualizar quaisquer objectivos que se apliquem a todos os contactos.
- Rever continuamente actividades existentes e criar actividades e oportunidades de seguimento.

Cenário para gerir planos de objectivos e produtos

Este cenário dá um exemplo de como a funcionalidade de planeamento de negócios do Oracle CRM On Demand poderá ser utilizada. Poderá utilizar a funcionalidade de planeamento de negócios do Oracle CRM On Demand de forma diferente, dependendo do modelo empresarial.

Neste cenário, um gestor de conta é responsável pela gestão dos planos de negócio que estejam orientados para planos, objectivos e produtos. Os planos poderão ser aplicados a um extenso grupo de contas. Por exemplo, para um lançamento de um produto estratégico, a gestão de vendas principais ou de marketing cria planos e objectivos de negócio que são aplicados a todas as contas (ou um subconjunto relevante), independentemente do detalhe específico nos planos de contas individuais.

A gestão de vendas principal ou a gestão de marketing com a aprovação das gestão de vendas principal executa normalmente as tarefas seguintes para gerir o plano. A forma como gerem o plano depende de como a respectiva organização implementa controlos de acesso.

- 1** No início dos períodos de planeamento anual e trimestral, o gestor de marketing cria os planos de negócio para algumas iniciativas de marketing de produtos. Apesar da organização de marketing poder ter um sistema separado para um planeamento de negócios de produto, completo, a utilização neste cenário é para iniciativas de elevada prioridade que requerem especial atenção da parte da equipa de vendas. Os planos de negócios estabelecem objectivos quantitativos e qualitativos de nível elevado durante o período associado. Poderá existir um plano anual e planos trimestrais dependentes. As métricas principais dos planos de negócios incluem normalmente receitas. Para obter mais informações sobre como configurar um plano de negócio, consulte [Planos de negócios](#) (consultar "[Planos de negócio](#)" na página 302).
- 2** O gestor de marketing poderá alterar o estado dos planos de negócios de Rascunho para Enviado. Os gestores necessários revêem, editam e aprovam planos alterando o estado para Aprovação final. No fim do período de planeamento, o gestor de marketing altera o estado do plano para Expirado para reduzir o número de planos inactivos.
- 3** O gestor de marketing adiciona mais detalhes ao plano, nomeadamente os objectivos. Objectivos são metas que estão num nível inferior do plano, por exemplo, activar amostras ou executar actividades: realizar determinadas chamadas, visitas, etc. O gestor de marketing pode associar as actividades ao plano de negócio ou aos objectivos. Para obter mais informações sobre como configurar um objectivo, consulte [Objectivos](#) (consultar "[Objectivos](#)" na página 308).
- 4** O gestor de marketing aplica o plano ou objectivo a um grupo de contas. O plano pode aplicar-se a todas as contas ou a um subconjunto de contas que sejam relevantes para um determinado produto. O gestor de marketing anexa o plano de negócio ou objectivo a cada conta relevante. O gestor de conta executa e avalia o plano de negócio ou objectivo.
- 5** À medida que as oportunidades de vendas surgem, o gestor de conta ou de marketing introduz as oportunidades, associando-as ao plano ou ao objectivo. Para obter mais informações sobre como configurar oportunidades, consulte [Oportunidades](#) (na página 244).

Enquanto executa as actividades de planeamento, o gestor de conta ou de marketing pode fazer o seguinte:

- Visualizar planos, objectivos, oportunidades e actividades que estão explicitamente associados a uma conta e a quaisquer contactos da conta associada.
- Visualizar quaisquer objectivos que se apliquem a todas as contas.

- Rever continuamente actividades existentes e criar actividades e oportunidades de seguimento.

Planos de negócio

Utilize as páginas do Plano de negócio para criar, atualizar e controlar planos de negócio para contas, contactos ou produtos. Um *plano de negócio* permite que as organizações de vendas definam objetivos estratégicos (por exemplo, objetivos de receitas) e planos de ação para atingir esses objetivos, na forma de objetivos, atividades e oportunidades.

Pode utilizar planos de negócio de várias formas para acomodar processos de planeamento específicos da empresa. Por exemplo, pode criar planos para contas individuais (por exemplo, ao nível da sede da empresa ou do território), ou para um número de contas (por exemplo, todas as contas no território de um representante de vendas). Pode criar planos para contactos independentes da respetiva associação à conta, o que é útil para gerir relações com líderes de opinião chave, cuja influência numa indústria um ramo ultrapassa a própria associação à conta (por exemplo, um investigador de medicina influente). Pode criar planos para produtos como, por exemplo, o planeamento do lançamento de um novo produto que será vendido a várias contas. Para todos estes tipos de plano de negócio, o horizonte de planeamento pode ser a curto ou a longo prazo. O tipo de plano de negócio baseia-se nos períodos de planeamento definidos pela empresa, normalmente meses, trimestres e anos.

Os utilizadores podem criar hierarquias de planos de negócio. Um determinado plano de negócio pode ter vários planos dependentes. Além disso, um determinado plano pode ter objetivos associados (para obter mais informações sobre objetivos, consulte [Objetivos](#) (na página 308)). Um plano de negócio define objetivos estratégicos de nível superior, como um objetivo de receitas. No entanto, um objetivo define um objetivo tático, como a conclusão de um número de chamadas de vendas ou a obtenção de um determinado número de novas receitas médicas num consultório médico.

Ao utilizar planos de negócio, pode integrar a gestão de relações de clientes com tarefas de planeamento de negócios, fluxos de trabalho e objetos de fornecimento durante o ciclo de vida do planeamento de negócios. Ao suportar a criação e a gestão de planos da conta, um plano de negócio suporta a venda a contas e a gestão de vendas. Um plano de negócio consiste em algumas informações gerais do plano e inclui objetivos do plano, oportunidades e atividades relacionadas. Estas informações do plano também estão relacionadas com contas, uma vez que um plano de negócio pode ser criado para uma conta como, por exemplo, um grupo de contas principal e aplicado a um número de outras contas num grupo.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função de utilizador não incluir o controlo de informações do plano de negócio, o separador Plano de negócio poderá ser excluído da configuração. Os planos de negócio podem ser fornecidos para os Objetos personalizados 04 e superiores contactando o Suporte técnico a clientes.

Trabalhar com a Página principal do plano de negócio

A Página principal do plano de negócio constitui o ponto de partida para gerir planos de negócio.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal do plano de negócio. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um plano de negócio

Pode criar um novo plano de negócio clicando no botão Novo na secção Planos de negócio recentemente visualizados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos do plano de negócio](#) (consultar "[Campos de plano de negócio](#)" na página 306).

Trabalhar com listas de planos de negócio

A secção Listas de planos de negócio mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de planos de negócio.

Lista de planos de negócio	Filtros
Todos os planos de negócio	Todos os planos de negócio para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário do plano de negócio.
Planos de negócio recentemente modificados	Todos os planos de negócio com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar planos de negócio recentes

A secção Planos de negócio recentemente modificados mostra os planos de negócio visualizados mais recentemente.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

Adicionar secções à Página principal do plano de negócio

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal do plano de negócio.

- Planos de negócio recentemente criados
- Planos de negócio recentemente modificados
- Os meus planos de negócio recentemente criados
- Os meus planos de negócio recentemente modificados
- Secções do relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal do plano de negócio.)

Para adicionar secções à Página principal do plano de negócio

- 1 Na Página principal do plano de negócio, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal do plano de negócio, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Clique em Guardar.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas planos de negócio:

- [Planos de negócio](#) (na página 302)
- [Campos do plano de negócio](#) (consultar "[Campos de plano de negócio](#)" na página 306)
- [Gerir planos de negócio](#) (na página 304)

Gerir planos de negócio

Para procedimentos passo a passo para gestão de planos de negócio, consulte:

- [Ligar registos a planos de negócio](#) (na página 305)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)
- [Utilizar scripts de avaliação](#) (na página 118)
- [Partilhar registos \(equipas\)](#) (na página 100)
- [Trabalhar com anexos](#) (na página 110)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Definições da função de utilizador e perfil de acesso

Para trabalhar com as páginas Plano de negócio, tem de ter os privilégios seguintes na função de utilizador:

- Gerir acesso ao planeamento de negócio
- Gerir administração de períodos

Além disso, as definições do perfil de acesso têm de lhe permitir aceder aos tipos de registo seguintes:

- Plano de negócio
- Objectivo
- Conta do plano
- Contacto do plano
- Oportunidade do plano
- Período

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas planos de negócio:

- [Planos de negócio](#) (na página 302)
- [Trabalhar com a Página principal do plano de negócio](#) (na página 302)
- [Campos de plano de negócio](#) (na página 306)

Ligar registos a planos de negócio

Pode ligar registos adicionais ao plano de negócio através da adição de secções à Página de detalhes do registo do plano de negócio:

- Contas do plano
- Contactos do plano
- Planos de negócio
- Objectivos
- Oportunidades do plano
- Actividades

NOTA: Um determinado plano de negócio pode referir-se a vários itens de todas as entidades acima. As entidades prefaciadas com o termo *Plano*, são entidades especiais que permitem relações muitos para muitos. Um plano de negócio, objectivo ou actividade podem referir-se a um único plano de negócio principal. No entanto, uma conta do plano, contacto do plano ou oportunidade do plano permitem vários planos de negócio principais. Permitir vários planos principais acomoda a flexibilidade necessária na relação destas entidades com planos de negócio.

Para mais informações, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes](#) (na página 734).

Para ligar registos a um plano de negócio

- 1 Na Página Detalhes do plano de negócio, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição de detalhes do plano de negócios, clique nas setas para adicionar a secção ao registo e organizar as secções na página.

3 Clique em Guardar.

Campos de plano de negócio

Utilize a página Edição do plano de negócio para adicionar um plano de negócio ou atualizar detalhes de um plano de negócio existente. A página Edição do plano de negócio mostra o conjunto completo de campos de um plano de negócio.

SUGESTÃO: Também pode editar planos de negócio na página Lista de planos de negócio e na página Detalhe do plano de negócio. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (consultar "Actualizar detalhes do registo" na página 71).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos do Plano de negócio.

Campo	Descrição
Informações chave do plano	
Nome do plano	O nome do plano de negócio. (Obrigatório.)
Período	<p>Especifica o período durante o qual o plano de negócio deve ser concluído. Um período de planeamento segue a definição do calendário fiscal da empresa, conforme determinado pelo administrador da empresa.</p> <p>Um período pode corresponder a um ano, trimestre, mês ou semana fiscal, por exemplo, Trimestre fiscal 1, 2010. Os períodos disponíveis listados baseiam-se no calendário fiscal definido pela empresa. Para obter mais informações sobre como definir calendários fiscais, consulte Acerca dos calendários fiscais.</p> <p>NOTA: Necessita do privilégio Gerir administração de períodos para selecionar um período.</p>
Período: Data de início	A data de início de um período. Clique no ícone Calendário para selecionar a data de início.
Período: Data de fim	A data de fim de um período. Clique no ícone Calendário para selecionar a data de fim.
Tipo	O tipo de plano de negócio. Escolha o tipo de plano de negócio aplicável a partir da lista pendente. São exemplos de tipos de plano: Conta, Local, Regional, Nacional, Segmento de mercado, Compromisso ou Marca. (Obrigatório.)
Estado	O estado do plano de negócio. Escolha o estado atual do plano de negócio a partir da lista pendente. São exemplos do estado do plano: Rascunho, Enviado, Aprovação final, Atual, Expirado, Futuro e Em Espera. (Obrigatório.)
Proprietário	<p>O proprietário do registo de plano de negócio.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte</p>

Campo	Descrição
	Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 38).
Descrição	A descrição do plano de negócio.
Nome do produto	O nome do produto associado a este plano. Clique no ícone de pesquisa para escolher um produto.
Receitas do plano	As receitas previstas associadas a este plano.
Moeda	A moeda de quaisquer montantes monetários neste plano.
Data de câmbio	A data relevante para converter quaisquer montantes das receitas locais em moedas utilizadas na sede.
Conta	<p>A conta associada a este plano de negócio. Clique no ícone de pesquisa para escolher uma conta.</p> <p>Este campo pode ser utilizado no caso de uma relação um para um entre o plano de negócio e uma conta específica. Se o plano de negócio tem mais do que uma conta associada a este, utilize a entidade de intersecção Contas do plano para formar a relação.</p> <p>NOTA: Por predefinição, o campo Conta não está disponível. Para adicionar este campo à página Detalhes do plano de negócio, contacte o administrador da empresa.</p>
Análise SWOT	
Pontos fortes	Pontos fortes competitivos relativamente ao cumprimento deste plano. (Este campo tem um limite de 240 caracteres.)
Pontos fracos	Pontos fracos competitivos relativamente ao cumprimento deste plano. (Este campo tem um limite de 240 caracteres.)
Oportunidades	Potenciais oportunidades de negócio associadas a este plano. (Este campo tem um limite de 240 caracteres.)
Ameaças	Potenciais ameaças que poderão limitar as oportunidades de negócio associadas a este plano. (Este campo tem um limite de 240 caracteres.)
NOTA: Os campos seguintes estão disponíveis no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition e poderão não estar disponíveis para a configuração do utilizador. Se estes campos não estiverem disponíveis, contacte o administrador.	
Conta de parceiro proprietário	O nome da Conta do parceiro ao qual o proprietário do plano de negócio pertence.
Conta de parceiro de origem	O nome da Conta do parceiro que originou o plano de negócio.
Conta do parceiro principal	O nome da Conta do parceiro que está a coordenar os esforços sobre o plano de negócio.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas para planos de negócio:

- [Planos de negócio](#) (na página 302)
- [Trabalhar com a Página principal do plano de negócio](#) (na página 302)
- [Gerir planos de negócio](#) (na página 304)

Objetivos

Utilize as páginas do Objetivo para criar, atualizar e controlar objetivos para um plano de negócio.

Um *objetivo* é um objetivo tático que o utilizador pretende atingir, de forma a obter um objetivo estratégico de nível superior num plano de negócio. Normalmente, o utilizador cria um objetivo relacionado com um plano de negócio. Enquanto um plano de negócio pode estabelecer um objetivo de receitas geral anual para uma conta, um objetivo estabelece um objetivo tático, como a conclusão de um número de chamadas de vendas ou a obtenção de um determinado número de novas receitas médicas num consultório médico. Os objetivos fornecem um nível intermédio de planeamento, entre a definição de objetivos estratégicos de nível superior com os planos de negócio e o planeamento de nível inferior com as atividades (visitas e chamadas de vendas individuais) e oportunidades (negócios de vendas individuais).

Um objetivo não tem de ser subsidiário para um plano de negócio. As organizações podem optar por utilizar os objetivos de forma diferente. Tal como os planos de negócio, o utilizador pode aplicar objetivos a contas, contactos ou produtos. Um determinado objetivo pode ter vários objetivos dependentes. Pode definir objetivos para os períodos a longo ou a curto prazo. Os períodos baseiam-se nos períodos de planeamento definidos pela empresa, que são normalmente meses, trimestres ou anos. Os objetivos não são tão flexíveis quanto os planos de negócio. Enquanto um plano de negócio pode referir várias contas e contactos, um objetivo só pode referir uma conta e um contacto. Para além disso, uma oportunidade pode referir vários planos de negócio, mas só pode referir um objetivo.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função de utilizador não incluir o controlo de informações Objetivo, o separador Objetivo poderá ser excluído da configuração. Os objetivos podem ser fornecidos para os Objetos personalizados 04 e superiores contactando o Suporte técnico a clientes.

Trabalhar com a Página principal do objetivo

A Página principal do objectivo constitui o ponto de partida para gerir registos do objectivo.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal do objectivo. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um objectivo

Pode criar um novo objectivo clicando no botão Novo na secção Objectivos recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos do objectivo](#) (consultar "[Campos de objectivo](#)" na página 311).

Trabalhar com listas de objectivos

A secção Listas de objectivos mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de objectivos.

Lista de objectivos	Filtros
Todos os objectivos	Todos os objectivos para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário do objectivo.
Objectivos recentemente modificados	Todos os objectivos com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar objectivos recentes

A secção Objectivos recentemente modificados mostra os objectivos que o utilizador modificou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal do objectivo

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal do objectivo.

- Objectivos recentemente criados
- Objectivos recentemente modificados
- Os meus objectivos recentemente criados
- Os meus objectivos recentemente modificados
- Secções de relatório adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar secções de relatório para apresentação na Página principal do objectivo.)

Para adicionar secções à Página principal do objectivo

- 1 Na Página principal do objectivo, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal do objectivo, clique nas setas direccionais para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Guardar.

Gerir objetivos

Para procedimentos passo a passo para gerir objetivos, consulte:

- [Ligar registos a objetivos](#) (consultar "[Ligar registos a objetivos](#)" na página 311)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)
- [Utilizar scripts de avaliação](#) (na página 118)
- [Partilhar registos \(equipas\)](#) (na página 100)
- [Trabalhar com anexos](#) (na página 110)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Definições da função de utilizador e perfil de acesso

Para trabalhar com as páginas Objetivo, tem de ter os privilégios seguintes na função de utilizador:

- Gerir acesso ao planeamento de negócio
- Gerir administração de períodos

Além disso, as definições do perfil de acesso têm de lhe permitir aceder aos tipos de registo seguintes:

- Plano de negócio
- Objectivo
- Conta do plano
- Contacto do plano
- Oportunidade do plano

- Período

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre objetivos:

- [Objetivos](#) (na página 308)
- [Trabalhar com a Página principal do objetivo](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal do objetivo](#)" na página 308)
- [Campos de objetivo](#) (na página 311)

Ligar registos a objectivos

Pode também ligar os registos seguintes a um objectivo através da adição de secções à Página Detalhes do registo do objectivo:

- Objectivos
- Oportunidades
- Actividades

Para mais informações, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes](#) (na página 734).

Para ligar registos a um objectivo

- 1 Na página Detalhes do objectivo, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição de detalhes do objectivo, clique nas setas para adicionar a secção ao registo e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Guardar.

Campos de objetivo

Utilize a página Edição de objetivos para adicionar um objetivo ou atualizar detalhes de um objetivo existente. A página Edição de objetivos mostra o conjunto completo de campos de um objetivo.

SUGESTÃO: Também pode editar objetivos na página Lista de objetivos e na página Detalhe do objetivo. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (consultar "[Atualizar detalhes do registo](#)" na página 71).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de objetivos.

Campo	Descrição
Informações chave do objetivo	
Nome do objetivo	O nome do objetivo. (Obrigatório.)
Nome do plano	O plano de negócio principal associado a este objetivo. Selecione o plano de negócio, utilizando o ícone de pesquisa.
Tipo	O objetivo geral do objetivo. São exemplos: Reconhecimento, Educação, Relação, Nova aquisição de contas, Aumento do acesso às contas, Teste de produto, Incentivo especial, Retenção de contas e Resposta competitiva. Selecione o tipo a partir da lista pendente. (Obrigatório.)
Estado	O estado atual do objetivo. São exemplos: Rascunho, Enviado, Aprovação final, Atual, Expirado, Futuro e Em Espera. Selecione o estado a partir da lista pendente. (Obrigatório.)
Nome da conta	A conta associada a este objetivo. Clique no ícone de pesquisa para selecionar a conta.
Nome do contacto	O contacto associado a este objetivo. Clique no ícone de pesquisa para selecionar o contacto.
Nome do produto	O produto associado a este objetivo. Clique no ícone de pesquisa para selecionar o produto.
Período	<p>Um período define o tempo em que um objetivo deve ser concluído. Um objetivo do período é determinado pela definição de calendário fiscal da empresa, que é definida pelo administrador da empresa. (Obrigatório.)</p> <p>Um período pode corresponder a um ano, trimestre, mês ou semana fiscal, por exemplo, Trimestre fiscal 1, 2010. Os períodos disponíveis listados baseiam-se no calendário fiscal definido pela empresa. Para obter mais informações sobre como definir calendários fiscais, consulte Acerca dos calendários fiscais.</p> <p>NOTA: <i>Necessita do privilégio Gerir administração de períodos para selecionar um período.</i></p>
Período: Data de início	A data de início de um período. Clique no ícone Calendário para selecionar a data de início.
Período: Data de fim	A data de fim de um período. Clique no ícone Calendário para selecionar a data de fim.
Informações do alvo	
Receitas do objetivo	A receita alvo para este objetivo, por exemplo 1.000.000.
Moeda	A moeda para a receita (por exemplo, USD ou EURO). Clique no ícone de moeda para escolher a moeda necessária.
Data de câmbio	A data relevante para converter a receita local em moedas que a sede utiliza.

Campo	Descrição
Público alvo	O grupo ou organização alvo para este objetivo, por exemplo, médicos especialistas em cardiologia.
Alvo do objetivo	O objetivo ou resultado deste objetivo, expresso em unidades de objetivos, por exemplo, 1000 para representar 1000 chamadas de clientes.
Unidades do objetivo	A unidade de expressão para o alvo do objetivo, por exemplo, Unidades de vendas, Número de chamadas, dólares (\$), etc. Clique na lista pendente para seleccionar a unidade do objetivo.
Informações adicionais	
Descrição	A descrição do objetivo.
Proprietário	O proprietário do registo de objetivo. Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 38).

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre objetivos:

- [Objetivos](#) (na página 308)
- [Trabalhar com a Página principal do objetivo](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal do objectivo](#)" na página 308)
- [Gerir objetivos](#) (na página 310)

Contas do plano

Utilize as páginas Conta do plano para criar, actualizar e controlar as contas do plano associadas aos planos de negócio. Uma *conta do plano* efectua a correspondência de contas e planos de negócio, ou seja, utilize contas do plano para associar contas a planos de negócio. Uma conta do plano permite que uma conta tenha vários planos de negócio (por exemplo, um para uma força de vendas geral e um para uma força de vendas especial). No entanto, um plano de negócio abrange várias contas (por exemplo, todas as contas num território).

É possível que alguns utilizadores não interajam directamente com o tipo de registo da conta do plano. Em vez disso, associam contas a planos de negócio a partir da página Detalhes do plano de negócio ou da página Detalhes da conta. Alguns utilizadores poderão preferir trabalhar directamente com o tipo de registo da conta do plano.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função de utilizador não incluir o controlo de informações da conta do plano, o separador Conta do plano poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal da conta do plano

A Página principal da conta do plano constitui o ponto de partida para gerir contas do plano.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal da conta do plano. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma conta do plano

Pode criar uma nova conta do plano clicando no botão Novo na secção Contas do plano recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos da conta do plano](#) (na página 316).

Trabalhar com listas de contas do plano

A secção Listas de contas do plano mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de contas do plano.

Lista de contas do plano	Filtros
Todas as contas do plano	Todas as contas do plano para as quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da conta do plano.
Contas do plano recentemente modificadas	Todas as contas do plano com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar contas do plano recentes

A secção Contas do plano recentemente modificadas mostra as contas do plano modificadas mais recentemente.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

Adicionar secções à Página principal da conta do plano

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal do objectivo.

- Contas do plano recentemente criadas
- Contas do plano recentemente modificadas
- As minhas contas do plano recentemente criadas
- As minhas contas do plano recentemente modificadas
- Secções do relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal da conta do plano.)

Para adicionar secções à Página principal da conta do plano

- 1 Na Página principal da conta do plano, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal da conta do plano, clique nas setas direccionais para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Guardar.

Gerir contas do plano

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Definições da função de utilizador e perfil de acesso

Para trabalhar com as páginas Conta do plano, tem de ter os privilégios seguintes na função do utilizador:

- Gerir acesso ao planeamento de negócio
- Gerir administração de períodos

Além disso, as definições do perfil de acesso têm de lhe permitir aceder aos tipos de registo seguintes:

- Plano de negócio

- Objectivo
- Conta do plano
- Contacto do plano
- Oportunidade do plano
- Período

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre contas do plano:

- [Contas do plano](#) (na página 313)
- [Trabalhar com a Página principal da conta do plano](#) (na página 314)
- [Campos da conta do plano](#) (na página 316)

Campos da conta do plano

Utilize a página Edição da conta do plano para adicionar uma conta do plano ou actualizar os detalhes de uma conta do plano existente.

SUGESTÃO: Também pode editar contas do plano na página Lista de contas do plano e na página Detalhes da conta do plano. Para obter mais informações sobre a actualização de registos, consulte Actualizar detalhes do registo.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos da conta do plano.

Campo	Descrição
Informações chave da conta do plano	
Conta	A conta do Oracle CRM On Demand é associada a este registo da conta do plano. Clique no ícone Pesquisa para seleccionar a conta associada. (Obrigatório.) Para obter mais informações sobre os campos da conta, consulte Campos da conta (consultar " Campos de conta " na página 223).
Conta do plano principal	Selecione esta caixa de verificação para indicar a conta (se existir) que é a conta principal associada a um plano.
Plano de negócio	O plano de negócio associado a este registo da conta do plano. Clique no ícone Pesquisa para seleccionar o plano de negócio associado. (Obrigatório.)
Conta: Localização	As informações da localização do campo Localização no registo da conta. Mostra o tipo de instalação operada pela conta neste site, como Sede da empresa. (Só

Campo	Descrição
	visualização.)
Conta: Prioridade	As informações da prioridade do campo Prioridade no registo da conta. Mostra a prioridade para a conta, como Alta, Média ou Baixa. (Só visualização.)
Conta: Tipo de conta	As informações do tipo de conta do campo Tipo de conta no registo da conta. Mostra a relação da conta para a empresa do utilizador, como Cliente potencial, Cliente, Parceiro ou Concorrente. (Só visualização.)
Conta: Referência	As informações da referência da caixa de verificação Referência no registo da conta. Indica se a conta pode ser utilizada como referência para representantes de vendas ou clientes potenciais. (Só visualização.)
Conta: Proprietário	As informações do proprietário do campo Proprietário no registo da conta. Indica o nome alternativo do proprietário do registo da Conta. (Só visualização.)

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre contas do plano:

- [Contas do plano](#) (na página 313)
- [Trabalhar com a Página principal da conta do plano](#) (na página 314)
- [Gerir contas do plano](#) (na página 315)

Contactos do plano

Utilize as páginas Contacto do plano para criar, actualizar e controlar contactos associados a planos de negócio. Um *contacto do plano* é um registo que lhe permite associar contactos a planos de negócio, permitindo que cada contacto tenha vários planos de negócio. Por exemplo, pode ter um contacto do plano para uma força de vendas geral e um plano para uma força de vendas especial. Ao mesmo tempo, um contacto do plano permite que um plano de negócio abranja vários contactos como, por exemplo, todos os contactos num território.

Alguns utilizadores poderão não interagir directamente com o tipo de registo do contacto do plano, mas em vez disso associam contactos a planos de negócio a partir da página Detalhes do plano de negócio ou da página Detalhes do contacto. No entanto, outros utilizadores poderão preferir trabalhar directamente com o tipo de registo do contacto do plano.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função de utilizador não incluir o controlo de informações do Contacto do plano, o separador Contacto do plano poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal do contacto do plano

A Página principal do contacto do plano constitui o ponto de partida para gerir contactos do plano.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal do contacto do plano. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um contacto do plano

Pode criar um novo contacto do plano clicando no botão Novo na secção Contactos do plano recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos do contacto do plano](#) (na página 320).

Trabalhar com listas de contactos do plano

A secção Listas de contactos do plano mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de contactos do plano.

Lista de contactos do plano	Filtros
Todos os contactos do plano	Todos os contactos do plano para as quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da conta do plano.
Contactos do plano recentemente modificados	Todos os contactos do plano com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar contactos do plano recentes

A secção Contactos do plano recentemente modificados mostra os contactos do plano modificados mais recentemente. Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal do contacto do plano

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal do contacto do plano.

- Contactos do plano recentemente criados
- Contactos do plano recentemente modificados
- Os meus contactos do plano recentemente criados
- Os meus contactos do plano recentemente modificados
- Secções do relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal do contacto do plano.)

Para adicionar secções à Página principal do contacto do plano

- 1 Na Página principal do contacto do plano, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Conta do plano, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página. Em seguida, clique em Guardar.

Gerir contactos do plano

Para obter os procedimentos passo a passo de gestão de contactos do plano comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Definições da função de utilizador e perfil de acesso

Para trabalhar com as páginas Contacto do plano, tem de ter os privilégios seguintes na função do utilizador:

- Gerir acesso ao planeamento de negócio
- Gerir administração de períodos

Além disso, as definições do perfil de acesso têm de lhe permitir aceder aos tipos de registo seguintes:

- Plano de negócio
- Objectivo
- Conta do plano

- Contacto do plano
- Oportunidade do plano
- Período

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre contactos do plano:

- [Contactos do plano](#) (na página 317)
- [Trabalhar com a Página principal do contacto do plano](#) (na página 318)
- [Campos do contacto do plano](#) (na página 320)

Campos do contacto do plano

Utilize a página Edição do contacto do plano para adicionar um contacto do plano ou actualizar detalhes de um contacto do plano existente. A página Edição do contacto do plano mostra o conjunto completo de campos de um contacto do plano.

SUGESTÃO: Também pode editar contactos do plano na página [Lista de contactos do plano](#) e na página [Detalhes do contacto do plano](#). Para obter mais informações sobre a actualização de registos, consulte [Actualizar detalhes do registo](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos do contacto do plano.

Campo	Descrição
Informações de contactos do plano chave	
Contacto	<p>O contacto do Oracle CRM On Demand é associado a este registo do contacto do plano. Clique no ícone Pesquisa para seleccionar o contacto associado. (Obrigatório.)</p> <p>Para obter mais informações sobre campos do contacto, consulte Campos do contacto (consultar "Campos de contacto" na página 239).</p>
Contacto do plano principal	Selecione esta caixa de verificação para designar se o contacto é o contacto principal para o plano de negócio.
Contacto: Nome próprio	As informações do campo Nome próprio no registo do contacto. (Só visualização.)
Contacto: Apelido	As informações do campo Apelido no registo do contacto. (Só visualização.)
Contacto: Conta	A conta associada ao contacto. (Só visualização.)

Campo	Descrição
Plano de negócio	O plano de negócio associado a este registo do contacto do plano. Clique no ícone Pesquisa para seleccionar o plano de negócio associado. (Obrigatório.)

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre contactos do plano:

- [Contactos do plano](#) (na página 317)
- [Trabalhar com a Página principal do contacto do plano](#) (na página 318)
- [Gerir contactos do plano](#) (na página 319)

Oportunidades do plano

Utilize as páginas Oportunidade do plano para criar, actualizar e controlar as oportunidades associadas a um plano de negócio. Uma *oportunidade do plano* associa oportunidades a planos de negócio, permitindo que uma oportunidade esteja associada a vários planos de negócio (por exemplo, um para uma força de vendas geral e outro para uma força de vendas especial). Um plano de negócio pode estar relacionado com várias oportunidades ao mesmo tempo.

Alguns utilizadores poderão não interagir directamente com o tipo de registo da oportunidade do plano, mas em vez disso associam oportunidades a planos de negócio a partir da página Detalhes do plano de negócio ou da página Detalhes da oportunidade. No entanto, outros utilizadores poderão preferir trabalhar directamente com o tipo de registo da oportunidade do plano.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função de utilizador não incluir o controlo de informações da Oportunidade do plano, o separador Oportunidade do plano poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal da oportunidade do plano

A Página principal de oportunidade do plano constitui o ponto de partida para gerir oportunidades do plano.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal da oportunidade do plano. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma oportunidade do plano

Pode criar uma oportunidade do plano clicando no botão Novo na secção Oportunidades do plano recentemente visualizadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos da oportunidade do plano](#) (na página 324).

Trabalhar com Listas de oportunidades do plano

A secção Listas de oportunidades do plano de mensagens mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de oportunidades do plano.

Lista de oportunidades do plano	Filtros
Todas as oportunidades do plano	Todas as oportunidades do plano para as quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da oportunidade do plano.
Oportunidades do plano recentemente modificadas	Todas as oportunidades do plano com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar oportunidades do plano recentes

A secção Oportunidades do plano recentemente modificadas mostra as oportunidades do plano modificadas mais recentemente. Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal da oportunidade do plano

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal da oportunidade do plano.

- Oportunidades do plano recentemente criadas
- Oportunidades do plano recentemente modificadas
- As minhas oportunidades do plano recentemente criadas
- As minhas oportunidades do plano recentemente modificadas
- Secções do relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal da oportunidade do plano.)

Para adicionar secções à Página principal da oportunidade do plano

- 1 Na Página principal da oportunidade do plano, clique na ligação Editar disposição.

- 2 Na página Disposição da Página principal da oportunidade do plano, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Clique em Guardar.

Gerir oportunidades do plano

Para obter os procedimentos passo a passo de gestão de oportunidades do plano comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Definições da função de utilizador e perfil de acesso

Para trabalhar com as páginas Oportunidade do plano, tem de ter os privilégios seguintes na função do utilizador:

- Gerir acesso ao planeamento de negócio
- Gerir administração de períodos

Além disso, as definições do perfil de acesso têm de lhe permitir aceder aos tipos de registo seguintes:

- Plano de negócio
- Objectivo
- Conta do plano
- Contacto do plano
- Oportunidade do plano
- Período

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas com oportunidades do plano:

- [Oportunidades do plano](#) (na página 321)
- [Trabalhar com a página principal da oportunidade do plano](#) (na página 321)

■ [Campos da oportunidade do plano](#) (na página 324)

Campos da oportunidade do plano

Utilize a página Edição da oportunidade do plano para adicionar uma oportunidade do plano ou actualizar os detalhes de uma oportunidade do plano existente.

SUGESTÃO: Também pode editar oportunidades do plano na página Lista de oportunidades do plano e na página Detalhes da oportunidade do plano. Para obter mais informações sobre a actualização de registos, consulte [Actualizar detalhes do registo](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos da oportunidade do plano.

Campo	Descrição
Informações da oportunidade do plano	
Plano de negócio	O plano de negócio associado a este registo da oportunidade da conta. Clique no ícone Pesquisa para seleccionar o plano de negócio. (Obrigatório.) Para obter mais informações sobre planos de negócio, consulte Planos de negócio (na página 302).
Oportunidade	A oportunidade no Oracle CRM On Demand associada a este registo da oportunidade da conta. Clique no ícone Pesquisa para seleccionar a oportunidade associada. (Obrigatório.) Para obter mais informações sobre oportunidades, consulte Oportunidades (na página 244).
Oportunidade: Conta	A conta associada à oportunidade. (Só visualização.)
Oportunidade: Data de fecho	A data de fecho prevista associada à oportunidade. (Só visualização.)
Oportunidade: Previsão	Se esta caixa de verificação estiver seleccionada, indica que a oportunidade será incluída no cálculo das receitas de previsão. (Só visualização.)
Oportunidade: Proprietário	As informações do campo Proprietário no registo da oportunidade. O proprietário é a pessoa que está atribuída a esta oportunidade. (Só visualização.)
Oportunidade: Receitas	As receitas potenciais associadas à oportunidade. (Só visualização.)

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre oportunidades do plano:

324 [Ajuda online do Oracle CRM On Demand Versão 20](#)

- [Oportunidades do plano](#) (na página 321)
- [Trabalhar com a Página principal da oportunidade do plano](#) (na página 321)
- [Gerir oportunidades do plano](#) (na página 323)

6

Serviços e comunicações

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registros para informações acerca de serviço de apoio a clientes:

- **Pedidos de assistência.** Utilize estas páginas para gerir os pedidos de assistência de clientes relativamente a produtos ou serviços.
- **Soluções.** Utilize estas páginas para armazenar respostas a perguntas habituais ou problemas de assistência.
- **Comunicação.** Utilize estas páginas para gerir interações com clientes através do call center (Oracle Contact On Demand).

Gerir serviços e comunicações

Para gerir serviços e comunicações, execute os seguintes processos:

- 1 [Processo de criação de um pedido de assistência](#) (na página 327).
- 2 [Processo de trabalho num pedido de assistência](#) (na página 328).
- 3 [Processo de criação de um pedido de assistência](#) (consultar "[Processo de resolução de um pedido de assistência](#)" na página 328).
- 4 [Processo de fecho de um pedido de assistência](#) (na página 328).

Os pedidos de assistência podem resultar de chamadas recebidas do cliente ou chamadas do cliente recebidas através do Oracle CRM On Demand.

Processo de criação de um pedido de assistência

Para criar um pedido de assistência, execute as seguintes tarefas:

- 1 Verifique as informações do cliente e registe o problema relacionado com a assistência.

- 2 Utilize scripts de assistência para aplicar de forma consistente os procedimentos da empresa, tal como a identificação do problema e o escalonamento do problema.

Para mais informações sobre scripts, consulte [Utilizar scripts de pedido de assistência](#) (na página 333).

- 3 Atribuir pedidos de assistência a representantes do serviço, consulte [Atribuir pedidos de assistência](#) (na página 332).

Processo de trabalho num pedido de assistência

Para trabalhar num pedido de assistência, execute as seguintes tarefas:

- 1 Registrar as chamadas de seguimento.
- 2 Registrar as tarefas.
- 3 Registe notas para registar as acções efectuadas para prestar assistência ao cliente.

Para mais informações sobre como adicionar actividades a pedidos de assistência, consulte [Criar actividades](#) (consultar "[Criar actividades](#)" na página 143) e [Campos da actividade](#) (consultar "[Campos de actividade](#)" na página 165).

Processo de resolução de um pedido de assistência

Para resolver um pedido de assistência, execute as seguintes tarefas:

- 1 Procurar na biblioteca de soluções informações para o ajudarem a resolver o pedido de assistência, consulte [Rever soluções](#) (na página 342).
- 2 Ligar as soluções apropriadas ao pedido de assistência e classifique a sua utilidade, de modo a que a biblioteca possa ser continuamente monitorizada e melhorada, consulte [Classificar soluções](#) (na página 343).
- 3 Utilizar relatórios pré-criados ou personalizados para identificar os problemas, consulte [Executar relatórios](#) (na página 822).
- 4 Tomar acção imediata para os resolver. Se não conseguir encontrar uma solução, adicione uma nova solução à biblioteca, consulte [Gerir soluções](#) (na página 342).

Processo de fecho de um pedido de assistência

Para fechar um pedido de assistência, execute as seguintes tarefas:

- 1 Grave as actividades de conclusão.

- 2 Feche o pedido de assistência quando estiver resolvido, consulte [Fechar pedidos de assistência resolvidos](#) (na página 335).

Pedidos de assistência

Utilize as páginas Pedido de assistência para gravar, controlar e encaminhar os pedidos de clientes para informações ou assistência. Um *pedido de assistência* contém todas as informações detalhadas relevantes para uma actividade de assistência específica. Pode também utilizar o pedido de assistência para capturar informações adicionais, tais como soluções ou actividades necessárias para resolver o pedido de assistência. Os representantes do serviço podem aceder a todas as informações relevantes sobre pedidos de assistência num só local. Para garantir que um registo de pedido de assistência captura todas as actividades de assistência, as alterações aos registos são controladas através de auditoria. Para obter informações sobre como lidar com pedidos de assistência, consulte [Gerir serviços e comunicações](#) (na página 327).

Trabalhar com a Página principal do pedido de assistência

A Página principal do Pedido de assistência é o ponto de início para gerir pedidos de assistência.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Pedido de assistência. Além disso, se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um pedido de assistência

Pode criar um registo de pedido de assistência clicando no botão Novo na secção Os meus pedidos de assistência abertos. Para obter mais informações sobre pedidos de assistência, consulte [Atribuir pedidos de assistência](#) (na página 332) e [Campos do pedido de assistência](#) (consultar "Campos de pedido de assistência" na página 335).

Trabalhar com Listas de pedidos de assistência

A secção Listas de pedidos de assistência um número de listas filtradas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e visíveis para todos. O utilizador e respectivos gestores podem criar listas adicionais com base em critérios diferentes. Estas listas personalizadas são apresentadas acima do conjunto de listas padrão.

A tabela que se segue descreve as listas padrão de pedidos de assistência.

Lista de pedidos de assistência	Filtros
Todos os pedidos de assistência	nenhum
Todos os pedidos de assistência fechados	Estado = Fechado

Lista de pedidos de assistência	Filtros
Todos os pedidos de assistência escalados	Estado = Aberto - Escalado
Todos os pedidos de assistência abertos	Estado=Aberto, Estado = Aberto - Escalado
Todos os pedidos de assistência recentemente criados	Todos os pedidos de assistência, ordenados pela data de criação
Todos os pedidos de assistência recentemente modificados	Todos os pedidos de assistência, ordenados pela data de modificação
Os meus pedidos de assistência abertos	Estado = Aberto (apresenta registos com o seu nome de utilizador no campo Proprietário)
Os meus pedidos de assistência	Pedidos de assistência com o nome do utilizador no campo Proprietário

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar pedidos de assistência abertos

A secção Os meus pedidos de assistência abertos mostra uma lista de pedidos de assistência abertos do utilizador, pela ordem em que são criadas. Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Visualizar tarefas relacionadas com o pedido de assistência

A secção Tarefas relacionadas com o pedido de assistência mostra as tarefas abertas relacionadas com o pedido de assistência que foram atribuídas ao utilizador, ordenadas por data de limite e, em seguida, por prioridade. Mostra as seguintes informações:

- **Data limite.** Data limite da tarefa tal como foi definido pelo utilizador ou respectiva chefia.
- **Prioridade.** A prioridade para as tarefas conforme definida pelo utilizador ou pelo respectivo gestor, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa. A prioridade da tarefa é indicada por setas: uma seta para cima para a prioridade alta, nenhuma seta para a prioridade média e uma seta para baixo para a prioridade baixa.

NOTA: Se o administrador da empresa tiver alterado os valores predefinidos para o campo Prioridade, as setas podem não ser apresentadas no campo Prioridade nas listas de tarefas.
- **Assunto.** Título da tarefa. Clique na ligação para rever a tarefa.
- **Pedido de assistência.** Número que o sistema atribui para identificar o pedido de serviço.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista de tarefas relacionadas com o pedido de assistência.

Visualizar relatórios de pedido de assistência aberto

A secção Análise do pedido de assistência aberto mostra os relatórios de pedido de assistência por origem, área do produto, nome de utilizador ou prioridade. Pode clicar numa secção de gráfico ou item de tabela para ver os detalhes e determinar o que é necessário efectuar para resolver os problemas hoje. Também pode alterar as categorias na lista pendente para visualizar os mesmos dados de outra perspectiva.

Por exemplo, pode:

- Utilizar esta análise para se manter informado sobre pedidos de assistência abertos e escalados.
- Filtrar por área do produto, para ver quais as áreas que geram a maioria das chamadas.
- Filtrar por nome de utilizador, para ver o volume de trabalho distribuído pela equipa.
- Filtrar por prioridade, para ver o nível dos problemas de assistência comunicados.

Para ver outros tipos de análise de assistência, vá para a Página principal Relatórios.

Adicionar secções à Página principal do pedido de assistência

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à página principal Pedidos de assistência.

- Tarefas relacionadas com pedidos de assistência
- As minhas tarefas actuais relacionadas com o pedido de assistência (tarefas que vencem hoje)
- Secções adicionais do relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para visualização na Página principal Pedidos de assistência)

Para adicionar secções à página principal Pedidos de assistência

- 1 Na Página principal do Pedido de assistência, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição de Página principal do Pedido de assistência, utilize as setas de direcção para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Guardar.

Gerir pedidos de assistência

Para gerir pedidos de assistência, execute as seguintes tarefas:

- [Atribuir pedidos de assistência](#) (na página 332)
- [Utilizar scripts de pedido de assistência](#) (na página 333)
- [Adicionar soluções a pedidos de assistência](#) (na página 334)
- [Escalar pedidos de assistência](#) (na página 334)
- [Fechar pedidos de assistência resolvidos](#) (na página 335)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)
- [Ver auditorias para registos](#) (na página 125)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Atribuir pedidos de assistência

Quando cria um pedido de assistência, o campo do proprietário está vazio. É possível atribuir manualmente o proprietário ou, se a empresa utilizar o gestor de atribuições e o tipo de registo Pedido de assistência estiver configurado para o modo de utilizador ou modo misto da propriedade do registo, o pedido de assistência pode ser atribuído automaticamente a um proprietário quando o pedido é guardado pela primeira vez. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo](#) (na página 38).

NOTA: O gestor de atribuições pode voltar a atribuir registos apenas a utilizadores. Pode voltar a atribuir registos apenas se o tipo de registo estiver configurado no modo de utilizador ou no modo misto da propriedade do registo. Se existir um livro personalizado principal atribuído ao registo antes do gestor de atribuições atribuir o registo a um proprietário, o gestor de atribuições remove o livro principal do registo. O gestor de atribuições não pode voltar a atribuir os registos se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro. Se configurar um tipo de registo em modo de livro, recomenda-se vivamente que torne todos os grupos de regras inativos para esse tipo de registo.

Se um pedido de assistência já tiver sido atribuído e os níveis de acesso permitirem, pode reatribuir o pedido alterando o nome do proprietário ou o livro personalizado principal no pedido. Além disso, se a empresa utilizar o gestor de atribuições e o tipo de registo Pedido de assistência estiver configurado para o modo de utilizador ou modo misto da propriedade do registo, pode reatribuir um pedido de assistência a um novo proprietário através de uma das seguintes formas:

- Selecione a caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário no pedido.
- Elimine o nome do proprietário ou o livro personalizado principal do pedido.

A seleção da caixa de verificação Voltar a atribuir proprietário ou a eliminação do nome do proprietário ou livro personalizado principal irá acionar o gestor de atribuições para processar novamente o pedido de assistência e atribuí-lo a um proprietário de acordo com as regras configuradas pela empresa.

NOTA: Se um pedido de assistência tiver um estado Fechado, o gestor de atribuições ignora o pedido de assistência e não volta a ser atribuído. Além disso, o tempo de processamento para voltar a atribuir registos pode variar dependendo da complexidade das regras de atribuição da empresa, do número de registos que serão reatribuídos e da carga atual do sistema.

Para atribuir manualmente um pedido de assistência

- 1** Selecione o pedido de assistência que pretende atribuir.
Para obter instruções sobre como localizar pedidos de assistência, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).
- 2** Na página Detalhe do pedido de assistência, clique em Editar.
- 3** Na página Editar pedido de assistência, coloque o cursor no campo Proprietário ou campo Livro, clique no ícone de pesquisa e, em seguida, selecione um novo proprietário ou livro na janela de pesquisa.
- 4** Guarde as alterações.

Utilizar scripts de pedido de assistência

O administrador da empresa pode ter configurado os scripts de avaliação para o ajudar a reunir informações sobre os pedidos de assistência (Scripts da chamada) ou avaliar os níveis de satisfação do cliente (Inquéritos de satisfação do cliente). Um script de avaliação consiste numa série de perguntas utilizadas para recolher dados do cliente. As respostas são pontuadas, recebem uma ponderação e são comparadas com um limiar especificado para determinar o resultado apropriado ou acção.

Antes de começar. Para utilizar scripts de avaliação, a função de utilizador tem de ser configurada para permitir acesso aos registos de avaliação. Para mais informações acerca das definições necessárias, consulte Acerca de scripts de avaliação.

Para utilizar um script de pedido de assistência

- 1** Seleccionar o pedido de assistência.
Para mais informações sobre como seleccionar pedidos de assistência, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).
- 2** Na página Detalhe do pedido de assistência, desloque-se para a secção Scripts da chamada ou para a secção Inquéritos da satisfação do cliente e clique em Adicionar.
NOTA: Se a secção Scripts da chamada ou a secção Inquéritos de satisfação do cliente não for mostrada, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção apropriada à disposição da página. Estas secções só estão disponíveis para adicionar a página se tiverem sido configuradas pelo administrador da empresa.
- 3** Na janela de pesquisa, procure o script apropriado e clique em Seleccionar. Pode utilizar os campos de filtro na parte superior da janela de pesquisa para filtrar a lista de scripts.
- 4** Na janela Scripts da chamada ou Inquéritos da satisfação do cliente, selecione a resposta para cada pergunta do script e, em seguida, clique em Guardar.

A página Detalhes do pedido de assistência é apresentada novamente. Dependendo do resultado do script, alguns dos campos no registo podem ter sido actualizados automaticamente.

Adicionar soluções a pedidos de assistência

Pode adicionar uma solução existente aos pedidos de assistência. Para mais informações sobre soluções, consulte [Soluções](#) (na página 337).

Para adicionar uma solução a um pedido de assistência

- 1** Seleccione o pedido de assistência.
Para mais informações sobre como seleccionar pedidos de assistência, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).
- 2** Desloque-se para a secção Soluções da página Detalhes do pedido de assistência e clique em Adicionar.
É apresentada uma lista de soluções aprovadas e publicadas.
- 3** Para limitar o número de soluções apresentadas, utilize as opções de filtragem para procurar palavras-chave ou ID da solução.
- 4** Clique em Pré-visualizar para ver os detalhes da solução e certificar-se de que responde às preocupações do cliente.
- 5** Clique na ligação Seleccionar junto a cada solução que pretende adicionar ao pedido de assistência e, em seguida, clique em OK.
- 6** Altere o estado do pedido de assistência para Pendente até conseguir confirmar com o cliente a resolução do problema, da seguinte forma:
 - a** Na página Detalhes do pedido de assistência, clique no campo Estado e seleccione o estado Pendente a partir da lista pendente.
 - b** Clique no ícone de marca de verificação verde no campo Estado para alterar o registo.

Escalar pedidos de assistência

Pode escalar um pedido de assistência de modo a destacá-lo como um caso urgente.

Para escalar um pedido de assistência

- 1** Na página Lista de pedidos de assistência, clique no campo Estado do pedido de assistência que pretender escalar.
- 2** Seleccione Aberto – Escalado a partir da lista pendente no campo.
- 3** Clique no ícone de marca de verificação verde no campo Estado para alterar o registo.

A política da empresa determina as acções que devem ser tomadas quando um pedido de assistência é escalado. Por exemplo, o administrador da empresa pode definir uma regra de fluxos de trabalho que envie uma mensagem de correio electrónico ou gere uma tarefa quando um pedido de assistência é escalado.

Pode criar uma lista filtrada para mostrar todos os pedidos de assistência escalados aos quais tem acesso.

Fechar pedidos de assistência resolvidos

Depois de ter respondido de forma satisfatória ao pedido do cliente, pode fechá-lo.

Antes de começar: Visualize a página de detalhes Pedido de assistência para certificar-se de que o pedido de assistência está completo verificando o seguinte:

- Todas as actividades no pedido de assistência têm um estado Concluído indicando que o utilizador fez o seguimento junto do cliente.
- Se a empresa utilizar soluções, a solução será ligada ao registo de pedido de assistência indicando como o problema foi resolvido.

Para fechar um pedido de assistência resolvido

- 1 Na página Lista de pedidos de assistência, clique no campo Estado do pedido de assistência que pretender fechar.
- 2 Seleccione Fechado a partir da lista pendente no campo.
- 3 Clique no ícone de marca de verificação verde no campo Estado para alterar o registo.

Campos de pedido de assistência

Utilize a página Editar pedido de assistência para adicionar um pedido de assistência ou atualizar detalhes de um pedido de assistência existente.

SUGESTÃO: Também pode editar pedidos de assistência na página Lista de pedidos de assistência e na página Detalhes do pedido de assistência. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (consultar "[Atualizar detalhes do registo](#)" na página 71).

A página Editar pedido de assistência mostra o conjunto completo de campos para um pedido de assistência, conforme mostrado na tabela seguinte.

NOTA: Os administradores da empresa podem personalizar a candidatura de várias formas, tais como alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas pendentes. Por conseguinte, as informações que visualiza no ecrã podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações de contactos	
Número do PA	ID do pedido de assistência. Gerado pelo sistema.
Conta	Conta ligada ao pedido de assistência.

Campo	Descrição
Contacto	Contacto ligado ao pedido de assistência.
N.º de telefone do emprego	Número de telefone do trabalho do assistente do contacto. Herdado do registo de contacto.
Correio eletrónico	Endereço de correio eletrónico do contacto. Herdado do registo de contacto.
Informações de detalhes da assistência	
Área	Categoria de pedido de assistência, tal como Produto, Instalação, Manutenção, Formação, Outros.
Causa	Motivo do pedido de assistência, tal como Instruções pouco claras, Formação necessária ao utilizador, Problema existente, Novo problema, Outros
Tipo	Tipo de pedido de assistência, tal como Pergunta, Problema, Pedido de melhoria, Outros.
Origem	Meio pelo qual é recebido o pedido de assistência, tal como Telefone, Internet, Correio eletrónico e Fax.
Prioridade	Indicação da prioridade, tal como 1-Urgente, 2-Alta, 3-Média, 4-Baixa.
Estado	Estado do pedido de assistência, tal como Aberto, Pendente, Fechado, Aberto - Escalado, Cancelado. Algumas listas e relatórios filtrados utilizam o campo Estado para determinar os pedidos de assistência que devem ser incluídos.
Hora de abertura	Data e hora de criação do pedido de assistência. Gerado pelo sistema.
Hora do fecho	Data e hora a que o estado do pedido de assistência muda para Fechado. Gerado pelo sistema.
Proprietário	<p>A designação alternativa do proprietário do registo do pedido de assistência.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou respetivos gestores a partir das páginas Relatórios e Paineis.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 38).</p>

Campo	Descrição
Voltar a atribuir proprietário	<p>Indica que o pedido de assistência deve voltar a ser atribuído. Se o administrador da empresa tiver configurado regras de atribuição de pedidos de assistência, a seleção deste campo irá acionar o gestor de atribuições no Oracle CRM On Demand para processar o pedido de assistência novamente e atribuí-lo de acordo com as regras. O gestor de atribuições pode voltar a atribuir registos apenas a utilizadores. Pode voltar a atribuir registos apenas se o tipo de registo estiver configurado no modo de utilizador ou no modo misto da propriedade do registo. O gestor de atribuições não pode voltar a atribuir os registos se o tipo de registo estiver configurado em modo de livro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 38).</p> <p>NOTA: Quando seleciona esta caixa de verificação, o nome no campo Proprietário é alterado quando guarda o registo. No entanto, dependendo da complexidade das regras de atribuição da empresa, do número de registos que deve voltar a ser atribuído e da carga atual do sistema, as tarefas que são efetuadas automaticamente podem demorar algum tempo a ser concluídas, por exemplo, o envio do correio eletrónico de notificação.</p>
Informações adicionais	
Assunto	Resumo do pedido de assistência.
Descrição	Informações adicionais sobre o pedido de assistência. Limite de 16.350 caracteres.
Veículo	O Número de identificação do veículo (NIV) se um veículo estiver associado ao pedido de assistência.

Soluções

Utilize as páginas Solução para criar, actualizar e controlar soluções. *Soluções* contêm informações sobre como resolver um problema do cliente. Ao manter a base de conhecimentos de soluções, os representantes do serviço têm acesso a uma base de conhecimentos centralizada para ajudá-los a resolver os problemas do cliente. Além disso, a base de conhecimentos expande a forma como os utilizadores interagem com os clientes e criam novas soluções.

O Oracle CRM On Demand controla a utilização de soluções e permite aos utilizadores classificar soluções. Estas informações ajudam as organizações a melhorar as soluções que fornecem aos clientes e a identificar os problemas de produtos ou serviços. As soluções frequentemente utilizadas poderão indicar o defeito de um produto. As classificações mais fracas de soluções poderão indicar a necessidade de as melhorar.

Acerca de gestão de soluções

Considere implementar um processo semelhante ao seguinte para criar e gerir uma base de conhecimentos de soluções:

- 1** Um administrador da empresa importa as soluções existentes para a aplicação (opcional).
- 2** Os agentes de assistência e outros especialistas adicionam soluções provisórias para exponenciar a amplitude e diversidade da base de conhecimentos ao longo do tempo.
- 3** Os gestores de serviços revêem, aprovam e publicam soluções.
- 4** Os agentes pontuam as soluções existentes para se certificarem de que as soluções mais eficazes surgem no topo.
- 5** Os gestores de serviços monitorizam a base de conhecimentos para se certificarem de que apenas são representadas informações válidas e actuais.

Sugestões de procedimentos recomendados para a gestão da base de conhecimentos de soluções

A existência de uma biblioteca de soluções devidamente organizada e avaliada por colegas ajudam a prestar um serviço mais eficaz aos clientes, de forma consistente. Seguem-se algumas sugestões de procedimentos recomendados para a configuração e gestão da base de conhecimentos de soluções.

1 - Importar as soluções existentes

Antes de importar soluções, compare as informações nas soluções existentes com o registo Solução no Oracle CRM On Demand. Pode pretender adicionar, mudar o nome de ou remover campos do registo de modo a estabelecer correspondência com as informações que pretende importar.

Pode utilizar o Modelo de configuração de campos personalizados, disponível na página Ferramentas e modelo, no Centro de formação e suporte, para ajudar a planear alterações. Este documento ajuda a planear e controlar quaisquer alterações personalizadas que pretenda efectuar à aplicação.

2 - Adicionar soluções provisórias

Estabeleça directrizes para a criação de registos de solução e comunique-as a quem possa criar soluções provisórias, tais como agentes de serviço, produto ou especialistas de serviços. Certifique-se de que realça a importância do campo Título num registo de solução. Trata-se de um campo pesquisável que aparece na maior parte das listas e janelas de pesquisa das soluções. Por conseguinte, os agentes de assistência irão utilizá-lo para identificar rapidamente soluções adequadas para as suas perguntas ou problemas.

Quando uma nova solução é criada, tem o estado Provisória. As soluções provisórias não estão disponíveis para ser adicionadas a registos de pedidos de assistência e não serão apresentadas na janela de pesquisa da solução até serem publicadas. Desta forma, se um agente criar um Pedido de assistência e introduzir uma solução provisória durante a chamada, o agente poderá adicionar a solução provisória ao Pedido de assistência mas a solução provisória não estará acessível para outros agentes até ser publicada.

3 - Rever, aprovar e publicar soluções

O processo de aprovação assegura que os especialistas identificados têm a oportunidade de rever todas as soluções antes de as libertar para utilização geral dos agentes de serviços. Estabeleça directrizes de revisão e aprovação para assegurar que todas as soluções são válidas, simples de seguir e úteis para todos aqueles que precisem delas.

O utilizador tem de possuir uma função com o privilégio Publicar soluções para poder alterar o estado de uma solução para Aprovado e publicar a solução. Para mais informações, consulte [Aprovar e publicar soluções](#) (na página 343).

4 - Classificar soluções

Solicite as agentes de serviços que classifiquem as soluções que utilizam e adicionam aos respectivos registos de pedido de assistência. Podem fazê-lo facilmente a partir da página Detalhes da solução e clicando no botão Classificar solução. As soluções são classificadas numa escala de 1 - 5. Se a solução for altamente eficaz, a classifique-a com um 5. Se não for eficaz ou válida, classifique-a com um 1.

Sempre que uma solução é classificada, a pontuação da classificação é recalculada e apresentada no registo. O facto de os agentes classificarem as soluções, fornece-lhe informações que pode utilizar para monitorizar a qualidade da base de conhecimentos. Para mais informações, consulte [Classificar soluções](#) (na página 343).

5 - Monitorizar soluções

Certifique-se de que monitoriza regularmente a base de conhecimentos de soluções para que os agentes de serviços possam dispor das informações e instruções melhores e mais actuais. Seguem-se algumas recomendações:

- Atribua um proprietário para determinadas áreas ou tipos de soluções e solicite a cada um deles que reveja e actualize essas soluções. Atribua a cada proprietário a responsabilidade pela exactidão e aprovação da respectiva área.
- Com o passar do tempo, as soluções podem tornar-se obsoletas. As soluções relacionadas com produtos que deixaram de ser suportados são apenas um desses exemplos. Crie uma lista de soluções para localizar essas soluções, filtrando-as pelo campo Produto, por exemplo. Em seguida, utilize a funcionalidade Actualização em massa para removê-las das soluções pesquisáveis.
- Não elimine uma solução, a não ser que seja uma duplicada. Em vez disso, defina o estado para Obsoleta. As soluções obsoletas deixam de aparecer na lista quando se procura uma solução para adicioná-la a um pedido de assistência. No entanto, pode continuar a utilizar as listas na Página principal Solução para aceder às mesmas se for necessário.
- Reveja todas as soluções que apresentam uma classificação baixa. Para localizá-las, crie uma lista personalizada onde constem todas as soluções publicadas classificadas com 1 ou 2.
- Utilize as listas de soluções pré-concebidas na Página principal Solução para rever as soluções que apresentam as classificações mais altas e as soluções mais activas. Ao fazê-lo, terá uma indicação das áreas às quais poderá adicionar mais conhecimento e expandir a biblioteca.
- Analise periodicamente as tendências dos pedidos de assistência e identifique as áreas problemáticas sobre as quais devem ser adicionadas mais informações à base de conhecimentos.

Trabalhar com a Página principal Solução

A Página principal Solução constitui o ponto de início para gerir soluções.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Solução. Para além disso, se a sua função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um registo da solução

Pode criar um registo da solução clicando no botão Novo na secção As minhas soluções recentemente visualizadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos de solução](#) (consultar "[Campos de soluções](#)" na página 344).

Trabalhar com as Listas de soluções

A secção Listas de soluções mostra um número de listas filtradas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e visíveis para todos. O utilizador e respectivos gestores podem criar listas adicionais com base em critérios diferentes. Estas listas personalizadas são apresentadas acima do conjunto de listas padrão.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de Soluções.

Lista de soluções	Filtros
Soluções aprovadas	Estado = Aprovada
Soluções publicadas	Publicada = Y
Soluções recentemente criadas	Todas as soluções, ordenadas pela data de criação
Soluções recentemente modificadas	Todas as soluções, ordenadas pela data de modificação
Soluções provisórias (visíveis apenas para os utilizadores com o privilégio Publicar soluções)	Estado = Provisória
Soluções de classificação mais alta	Soluções com as classificações cumulativas mais altas atribuídas por todos os indivíduos
Soluções mais activas	Soluções ligadas frequentemente aos pedidos de assistência
Todas as soluções	Todas as soluções, ordenadas alfabeticamente por Título da solução
As minhas soluções recentemente modificadas	Todas as soluções que possui, ordenadas pela data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Ver soluções recentemente visualizadas

A secção As minhas soluções recentemente visualizadas mostra as soluções que visualizou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Visualizar soluções mais activas

A secção Soluções mais activas mostra as soluções que foram ligadas frequentemente aos pedidos de assistência. Uma utilização frequente pode indicar a uma organização de serviços as áreas específicas em que os clientes estão a ter problemas com produtos e serviços. As organizações podem responder fornecendo mais informações aos representantes do serviço para ajudar os clientes ou fornecendo mais informações aos clientes directamente.

Visualizar soluções de classificação mais alta

A secção Soluções de classificação mais alta lista as soluções com as classificações cumulativas mais altas atribuídas por todos os indivíduos.

Adicionar secções à Página principal Solução

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Solução.

- Soluções recentemente criadas
- Soluções recentemente modificadas
- As minhas soluções recentemente criadas
- As minhas soluções recentemente modificadas
- Uma ou mais secções do relatório (O administrador da empresa pode disponibilizar relatórios na Página principal Solução.)

O seguinte procedimento descreve como adicionar secções à Página principal Solução.

Para adicionar secções à Página principal Solução

- 1 Na Página principal Solução, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Solução, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Guardar.

Gerir soluções

Para gerir soluções, execute os seguintes processos:

- [Rever soluções](#) (na página 342)
- [Aprovar e publicar soluções](#) (na página 343)
- [Classificar soluções](#) (na página 343)
- [Adicionar livros a uma solução](#) (na página 344)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)
- [Anexar ficheiros e URLs a registos](#) (na página 113)

NOTA: Para actualizar registos de soluções, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Publicar soluções.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Campos de soluções](#) (na página 344)
- [Relatórios](#) (na página 779)
- Importar os dados

Rever soluções

Pode rever as soluções mais activas ou as soluções de classificação mais alta. Também pode rever as informações completas de um registo da solução.

Para rever as soluções mais activas

- 1 A partir de qualquer página, clique no separador Soluções.

- 2 Na secção Soluções mais activas, clique na ligação Título da solução relativamente à solução que pretende rever.

Para rever as soluções de classificação mais alta

- 1 A partir de qualquer página, clique no separador Soluções.
- 2 Na secção Soluções de classificação mais alta, clique na ligação Título da solução relativamente à solução que pretende rever.

Para rever informações da solução

- 1 Seleccione a solução.
Para obter instruções sobre como seleccionar soluções, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes da solução, pode rever o registo da solução.
Para obter uma descrição de campos, consulte [Campos de solução](#) (consultar "[Campos de soluções](#)" na página 344).

Aprovar e publicar soluções

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Publicar soluções.

Pode rever soluções para se certificar da respectiva exactidão e integridade. Em seguida, pode aprovar a solução provisória e publicá-la internamente. A publicação de uma solução internamente disponibiliza-a para todos os representantes do serviço de apoio a clientes para que estes a possam utilizar e ligar aos pedidos de assistência.

Para aprovar e publicar uma solução

- 1 A partir da Página principal Solução, clique na ligação Soluções provisórias.
- 2 A partir da Página principal Solução, seleccione a solução e, em seguida, clique em Editar.
- 3 Na página Editar solução, altere o estado para Aprovada, para aprovar a solução.
- 4 Para publicar a solução, seleccione a lista pendente Publicada.
- 5 Guarde o registo.

Classificar soluções

Pode classificar a eficácia de uma solução sempre que pretender.

Para classificar informações da solução

- 1 Seleccione a solução.

Para obter instruções sobre como seleccionar uma solução, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na barra de título Detalhes da solução, clique no botão Classificar solução.

- 3 Na página Classificação da solução, seleccione uma classificação de 1 a 5 (5 é a melhor) na lista pendente.

- 4 Guarde o registo.

As classificações médias de cada utilizador são calculadas para determinar as soluções que aparecem na secção Soluções de classificação mais alta na Página principal Soluções.

Adicionar livros a uma solução

Utilize o procedimento seguinte para adicionar livros a uma solução. Quando adiciona um livro a uma solução, pode modificar ou remover o livro. Este procedimento assume que o tipo de registo de Livros é apresentado como um item relacionado na página Solução. Para mais informações sobre como personalizar informações do item relacionado, consulte Personalizar disposições do item relacionado.

Para adicionar um livro a uma solução

- 1 Na página Lista de soluções, abra a solução que pretende.

- 2 Na página Detalhes da solução, clique em Adicionar na secção Livros da página.

- 3 No selector de livros, escolha o livro ao qual pretende adicionar a solução e, em seguida, clique em OK.

Para mais informações sobre livros, consulte Gestão de livros.

Campos de soluções

Utilize a página Editar solução para adicionar uma solução ou atualizar detalhes de uma solução existente. A página Editar solução mostra o conjunto completo de campos para uma solução.

NOTA: Os administradores da empresa podem personalizar a candidatura de várias formas, tais como alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas pendentes. Por conseguinte, as informações que visualiza no ecrã podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações de detalhes da solução	
ID da solução	ID único da solução. Gerado pelo sistema.

Campo	Descrição
Título	Título da solução. Este campo tem um limite de 100 caracteres e é necessário.
Estado	Estado da solução, como por exemplo, Rascunho, Aprovado ou Obsoleto. A predefinição é Rascunho. Só os utilizadores com o privilégio Publicar soluções podem alterar estas informações.
Publicada	Indicação de que a solução está disponível para utilização interna. Só os utilizadores com o privilégio Publicar soluções podem alterar estas informações.
Classificação da solução	Classificação da solução de 1 a 5 (é o melhor).
Informações adicionais	
NOTA: Os campos seguintes estão disponíveis no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition e poderão não estar disponíveis para a configuração do utilizador. Se estes campos não estiverem disponíveis, contacte o administrador da empresa.	
Aprovação jurídica	Indica que a solução recebeu aprovação jurídica.
Aprovação de marketing	Indica que a solução recebeu aprovação de marketing.
Ativo com vários ficheiros	Indica que a solução consiste em vários ficheiros digitais. Uma determinada imagem da solução poderá consistir em ficheiros separados de fotografia, logotipos e outros componentes com uma imagem maior.
Data de expiração	A data após a qual este conteúdo não pode ser utilizado no Personalized Content Delivery (PCD). Utilize o ícone de calendário para seleccionar a data de validade.
Data de lançamento	A data após a qual este conteúdo pode ser utilizado no PCD. Utilize o ícone de calendário para seleccionar a data de lançamento.
Estado da verificação	Indica se a solução pode ser apresentada corretamente. Quando os utilizadores carregam ficheiros de gráfico ou multimédia, testam os mesmos para garantir que são apresentados corretamente e definem o estado da verificação como Com êxito. Os valores são: Não verificado, Com êxito ou Falhou.
Tipo de anexo do PCD	Indica o tipo de ficheiro gráfico ou multimédia anexado: <ul style="list-style-type: none"> ■ Mensagem. O conteúdo é adequado para uma apresentação. ■ Miniatura. O conteúdo é uma versão mais pequena e comprimida de um registo de mensagem maior.
Imagem de miniatura relacionada	O nome de outro registo de solução que fornece uma versão de miniatura pequena da solução da mensagem principal. Cada solução do tipo Mensagem tem de ter uma solução correspondente do tipo Miniatura.
Método de distribuição	Selecione Publicar para distribuir automaticamente o conteúdo pelos utilizadores remotos. A distribuição baseia-se nas permissões dos utilizadores.
NOTA: Por predefinição, os campos seguintes estão disponíveis para todas as edições do Oracle CRM On Demand.	

Campo	Descrição
FAQ	Perguntas frequentes sobre a solução.
Detalhes da solução	Informações adicionais acerca da solução.

Comunicações

Utilize as páginas Comunicação em conjunto com as secções Ferramentas de comunicação e Controlos de voz na barra de acção para gerir interacções com clientes, ou seja, chamadas telefónicas, mensagens de correio de voz e de correio electrónico. Os supervisores também podem monitorizar agentes, utilizando estas mesmas áreas de aplicação.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir a utilização do Oracle Contact On Demand, o separador Comunicações e os respectivos sub-separadores poderão ser excluídos da configuração.

Acerca do Oracle Contact On Demand

O Oracle Contact On Demand permite utilizar a voz, correio de voz e correio electrónico para gerir interacções com clientes. Devido à integração no Oracle CRM On Demand, cada interacção com clientes é controlada e armazenada na mesma localização utilizada pela empresa para gerir os respectivos contactos, contas, soluções, etc. Esta integração permite ao utilizador tirar partido das informações da base de dados da empresa para encontrar soluções para problemas de clientes, actualizar informações de contacto e efectuar análises de dados.

O Oracle Contact On Demand é um call center baseado na Internet que utiliza estes canais:

■ Voz

O Oracle Contact On Demand permite estabelecer a comunicação de voz em tempo real e utiliza o encaminhamento com base em aptidões para reencaminhar chamadas para o agente adequado. Os controlos de chamada incorporados na interface permitem receber chamadas, efectuar chamadas externas e chamadas internas (entre agentes), colocar uma chamada em espera, desligar (fechar) uma chamada, transferir uma chamada e efectuar chamadas em conferência com outras partes. Esta funcionalidade inclui as seguintes capacidades:

- **Chamadas recebidas.** Receba e trabalhe com uma chamada recebida através da interface do Oracle Contact On Demand em qualquer local onde exista um telefone, desde que tenha sessão iniciada no Oracle Contact On Demand.
- **Chamadas efectuadas.** O Oracle Contact On Demand suporta marcações efectuadas para Portugal (domésticas) e internacionais. As chamadas podem ser efectuadas a partir da barra de ferramentas do Oracle Contact On Demand.
- **Controlo de chamadas.** Todas as chamadas são processadas através das secções Ferramentas de comunicação e Controlos de voz na barra de Acção e do separador secundário Chamadas na Página principal Comunicações. Outras informações transmitidas com a chamada (por exemplo, o nome do

autor da chamada, o número de telefone e o destino 800) só serão apresentadas se tal tiver sido configurado.

- **Chamadas internas.** Contacte outro agente ou supervisor com sessão iniciada no Oracle Contact On Demand, seleccionando o agente ou supervisor pretendido numa lista pendente de utilizadores activos.
- **Encaminhamento com base em aptidões.** As chamadas de voz são encaminhadas para o agente mais qualificado para processar a chamada (ou seja, definido por selecção de sinal de toque do cliente através de IVR).
- **Janela estatísticas.** Fornece estatísticas em tempo real relativamente ao progresso das chamadas na aplicação Oracle Contact On Demand. A janela apresenta o estado actual, o tempo passado com o mesmo estado, o número de chamadas em fila e a chamada que permaneceu mais tempo em espera na fila.
- **Clique para marcar.** As chamadas efectuadas são realizadas clicando na ligação do número de telefone, nas páginas Detalhes ou Lista.
- **Controlo por supervisor.** Os supervisores podem registar e escutar chamadas telefónicas gravadas previamente por motivos de garantia de qualidade. Para além disso, os supervisores podem monitorizar agentes em tempo real e invocar acções como conversa em segundo plano, fornecer instruções, participar, assumir o controlo e terminar sessão dos agentes.
- **Chamada de retorno.** Os administradores podem configurar o Oracle Contact On Demand de modo a que se os agentes estiverem ocupados, o autor da chamada pode continuar a aguardar pelo agente seguinte que esteja disponível. Em alternativa, o autor da chamada pode receber uma chamada de retorno assim que um agente estiver disponível. O Oracle Contact On Demand atribui um local na fila à chamada. Quando um agente estiver disponível para atender a chamada, o servidor do call center efectua automaticamente uma chamada de retorno para o autor da chamada através do respectivo número de telefone e estabelece o contacto entre o autor da chamada e o agente disponível. O agente recebe a chamada.
- **Chamada de retorno da Internet.** Uma chamada de retorno da Internet é semelhante a uma chamada de retorno, com a excepção de que o cliente introduz o respectivo número de telefone numa página da Internet da empresa, em vez de utilizar o telefone. Por exemplo, um cliente potencial visita uma página da Internet da empresa e esta solicita ao cliente que introduza o respectivo número de telefone caso este pretenda receber uma chamada de retorno de um agente. Um administrador do Oracle Contact On Demand é responsável pela administração desta funcionalidade para os clientes. Para mais informações sobre como configurar a funcionalidade de chamada de retorno da Internet, consulte *Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide*.
- **Correio de voz.** O canal de mensagens de correio de voz para o Oracle Contact On Demand utiliza a funcionalidade de encaminhamento com base em aptidões para encaminhar mensagens para o agente adequado. Cada empresa do Oracle Contact On Demand define quando e como o correio de voz é disponibilizado ao autor de uma chamada. A aplicação do encaminhamento inteligente no Oracle Contact On Demand fornece uma resposta rápida a autores de chamadas que optam por deixar uma mensagem de voz. Esta resposta tem a mesma qualidade e prioridade das chamadas telefónicas normais. Os agentes podem ouvir a mensagem do autor da chamada e voltar a atribuí-la a outro agente ou grupo de trabalho, se necessário. Pode aceder ao correio de voz através do registo da actividade, mesmo depois de esta ser concluída. As mensagens de correio de voz podem ser reproduzidas num leitor multimédia local ou num telefone.

■ Correio electrónico

As mensagens de correio electrónico são encaminhadas para o correio electrónico de um agente, de acordo com palavras-chave da mensagem de correio electrónico ou as aptidões do agente. As mensagens de correio electrónico podem ser respondidas, rejeitadas e atribuídas de novo a outro agente ou grupo de trabalho. Os agentes têm limites ao número de mensagens de correio electrónico em que podem trabalhar ao mesmo tempo. Para rever estes limites, os agentes podem clicar em Estatísticas na barra de acção e rever a linha Mensagens Offline.

Acerca do IVR

Na base dos canais de voz e de mensagens de correio de voz está o Interactive Voice Response (IVR). O IVR utiliza o reconhecimento de sinal de toque subjacente e o encaminhamento com base em aptidões do Oracle Contact On Demand.

O reconhecimento de sinal de toque permite ao IVR responder a uma chamada, reproduzir uma mensagem gravada previamente e pedir aos clientes que indiquem a natureza da pergunta e encaminhá-los para um agente adequado (por exemplo, premindo 1 para Vendas). Se o administrador da empresa tiver configurado sobreposições no ecrã que se baseiam em critérios de selecção do IVR, os valores introduzidos por um autor da chamada com um telefone com sinal de toque têm precedência sobre os critérios de pesquisa descritos sob o cabeçalho, Acerca de registos correspondentes no Oracle Contact On Demand. Os critérios de selecção do IVR só suportam o seguinte: número do pedido de assistência, número de telefone da residência do contacto e ID da campanha.

Os números do pedido de assistência no Oracle CRM On Demand contêm um hífen. No entanto, quando um autor da chamada introduz um número do pedido de assistência em resposta a um critério de selecção do IVR, o utilizador tem de aconselhar o autor da chamada a utilizar um asterisco (*) para indicar o hífen no critério de selecção do IVR.

NOTA: Número de telefone da residência do contacto não está incluído na disposição da página do Contacto.

Acerca da correspondência de registos no Oracle Contact On Demand

Quando um agente recebe uma comunicação de um cliente, o Oracle Contact On Demand efectua o seguinte:

- 1 Pesquisa os registos existentes na base de dados do Oracle CRM On Demand para tentar encontrar uma correspondência nos registos de Contacto, Pista, Conta, Pedido de assistência e Campanha.

Para chamadas telefónicas, a aplicação procura correspondências com base em:

- O número de telefone de origem (o número de telefone a partir do qual o cliente está a telefonar). Esta informação é capturada no campo Origem. Na campanha, o número de telefone de origem é o número de telefone da campanha do qual o cliente telefona.

Para emails, a aplicação procura correspondências com base em:

- Endereço de correio electrónico de origem. Esta informação é capturada no campo Origem.

Para que os registos de campanha incluam os campos dos números de telefone e endereço de correio electrónico, utilizados para determinar correspondências, o administrador da empresa terá de personalizar a página Detalhes da campanha para adicionar manualmente os campos Endereço de correio electrónico da campanha e Número de telefone da campanha.

No Oracle Contact On Demand, os pedidos de assistência estão associados com uma actividade apenas se um critério de selecção do IVR tiver sido configurado para essa actividade. Por exemplo, o Oracle Contact On Demand só procura um número de telefone da residência do contacto

correspondente se o administrador da empresa tiver configurado um critério de selecção do IVR para que seja solicitado a um autor da chamada que introduza um número de telefone da residência. Para fazer corresponder um número de telefone da residência do contacto, o administrador da empresa tem de personalizar uma disposição da página Detalhes do contacto padrão para incluir um número de telefone da residência do contacto e tem de introduzir um número de telefone da residência do contacto válido neste campo. Para obter mais informações sobre como personalizar disposições de página, consulte Personalizar disposições de página estática.

- 2 Quando a pesquisa é concluída, é criado um registo de actividade para a comunicação, ligado ao registo correspondente.

Seguem-se os resultados possíveis de uma pesquisa:

- Se for encontrado um pedido de assistência exclusivo, o Oracle Contact On Demand associa o registo da actividade ao registo do pedido de assistência e à conta principal do pedido de assistência. O Oracle Contact On Demand também associa o registo da actividade ao contacto do pedido de assistência, excepto se encontrar uma correspondência do contacto exclusiva para o número de telefone.
- Se for encontrada uma correspondência do contacto exclusiva, o Oracle Contact On Demand associa automaticamente o registo da actividade ao contacto e à conta principal do contacto.
- Se for encontrada uma correspondência da pista exclusiva, o Oracle Contact On Demand associa automaticamente a actividade à pista e à conta principal da pista.
- Se uma correspondência do registo exclusivo não tiver uma conta associada, o Oracle Contact On Demand associa automaticamente a conta exclusiva correspondente ao número de telefone, se existir um número de telefone.
- Se for encontrada uma única correspondência, aparece o registo correspondente.
- Se forem encontrados várias correspondências para um determinado tipo de registo, o Oracle Contact On Demand não liga a actividade a um registo específico para este tipo de registo.

NOTA: Tem de ter acesso a um tipo de registo específico, caso contrário, o Oracle Contact On Demand não pode associar uma actividade a este tipo de registo.

NOTA: Se um agente transferir uma chamada para outro agente, uma actividade poderá ser criada para o agente para quem a chamada foi transferida.

Gerir o centro de chamadas

Como supervisor, dispõe das ferramentas e informações que o ajudam a gerir o centro de chamadas de forma eficaz. Precisa de saber o número de chamadas, mensagens de correio electrónico e mensagens de voz que a sua equipa processa. As perguntas que precisa de fazer são as seguintes: qual o tempo médio de processamento para cada interacção: qual o tempo de espera dos clientes na fila: etc. O acesso em tempo real a informações sobre as suas operações pode ajudá-lo a gerir o centro de chamadas e, inclusive, identificar oportunidades de melhoramento para os agentes individuais.

Ferramentas do supervisor do Oracle Contact On Demand

O Oracle CRM On Demand e o Oracle Contact On Demand dispõem de várias ferramentas que ajudam a gerir o call center. Cada comunicação com o cliente pode ser controlada e ligada a registos de cliente. Esta funcionalidade de controlo cria uma base de dados de informações sobre as suas operações e os seus clientes às quais pode aceder através de relatórios e análises. As ferramentas de monitorização de agentes também o podem ajudar a orientar o desempenho individual do agente.

Painel Comunicações

O painel Comunicações mostra estatísticas em tempo real sobre as filas do centro de chamadas para ajudá-lo a analisar o desempenho.

- Clique no separador Painel e seleccione o painel Comunicações a partir da lista pendente. Clique em Mostrar.
- Veja o número actual de interações com o cliente em cada um dos canais de comunicação.
- Reveja as estatísticas individuais do grupo de trabalho que o ajudam a analisar os volumes do centro de chamadas e a gerir a mão-de-obra.
- Clique na ligação Relatórios adicionais para seleccionar um painel diferente e ver outras análises de assistência ou de vendas.

Relatórios e análises de comunicações

A página principal Relatórios contém ligações para análises pré-concebidas e personalizadas que o podem ajudar a gerir o centro de chamadas. Reveja análises pré-concebidas e personalizadas periodicamente para identificar tendências do centro de chamadas, riscos potenciais e oportunidades de melhoramento.

Pode utilizar o Oracle CRM On Demand Answers para conceber relatórios personalizados para analisar as actividades de comunicações geradas pelas interações do call center. Quando cria uma análise personalizada:

- Utilize a área de assunto de comunicações de Actividades para criar uma análise específica de comunicações.
- Expanda a pasta Actividade e, em seguida, a pasta Comunicação.
- Clique nos nomes da coluna de dados do Oracle Contact On Demand para os adicionar à análise personalizada.

Para mais informações, consulte [Relatórios](#) (na página 779).

Trabalhar com a Página principal das Comunicações

A Communication Homepage constitui o ponto de início para interações de clientes.

Visualizar interações de clientes

A secção Caixa de entrada lista todas as interações com o cliente atribuídas actualmente ao utilizador para o canal escolhido nos sub-separadores (Chamadas, Correio de voz ou Correio electrónico). Para uma descrição dos campos (colunas), consulte [Concluir actividades de comunicação](#) (na página 365). Pode determinar o

período durante o qual a Caixa de entrada da página principal Comunicações apresenta as actividades actuais e concluídas no perfil pessoal. Para obter mais informações, consulte [Actualizar detalhes pessoais](#) (consultar "[Actualizar os detalhes pessoais](#)" na página 716).

Trabalhar com listas de comunicações

A secção Listas de comunicações mostra um número de listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de comunicações.

Esta lista de actividades	Apresenta
Todas as mensagens de correio electrónico antigas	Todos os emails que pode ver, abertos há mais de 24 horas.
Todas as mensagens de correio voz antigas	Todos os voicemails que pode ver, abertos há mais de 24 horas.
Todas as chamadas de retorno	Todas as chamadas de retorno na web e chamadas de retorno que consegue ver.
Todas as mensagens de correio electrónico	Todas as mensagens de correio electrónico que pode ver.
Todas as chamadas recebidas	Todas as chamadas recebidas que pode ver.
Todas as mensagens de correio electrónico recebidas	Todas as mensagens de correio electrónico recebidas que pode ver.
Todas as chamadas efectuadas	Todas as chamadas efectuadas que pode ver.
Todas as mensagens de correio electrónico enviadas	Todas as mensagens de correio electrónico enviadas que pode ver.
Todas as transferências	Todas as transferências que pode ver.
Todas as chamadas de voz	Todas as chamadas telefónicas.
Todas as mensagens de correio de voz	Todas as mensagens de correio de voz.
Todas as chamadas de retorno da Internet	Todas as chamadas de retorno da Internet que pode ver.
A minha caixa de entrada de comunicações	Todas as interações de clientes actualmente atribuídas ao utilizador. Não aparecem mensagens de correio electrónica novas e incompletas na lista.
A minha caixa de entrada de chamadas	Chamadas por concluir atribuídas ao utilizador.
A minha caixa de entrada de mensagens de correio de voz	Mensagens de correio de voz por concluir atribuídas ao utilizador.

Esta lista de actividades	Apresenta
Comunicações concluídas recentemente	Todas as comunicações concluídas recentemente.
Chamadas concluídas recentemente	Chamadas concluídas recentemente.
Mensagens de correio de electrónico concluídas recentemente	Mensagens de correio electrónico às quais enviou uma resposta.
Mensagens de correio de voz concluídas recentemente	Mensagens de correio de voz concluídas recentemente.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova lista. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou visualizar, editar ou eliminar uma lista existente, clique em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Ver comunicações recentemente concluídas

A secção Comunicações concluídas recentemente lista as interacções do utilizador concluídas mais recentemente. Para obter uma descrição dos campos (colunas), consulte [Concluir actividades de comunicação](#) (na página 365).

Para expandir a lista das comunicações concluídas mais recentemente, clique em Mostrar lista completa. Esta lista apresenta um página completa de registos, os quais pode percorrer, página a página.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca do Oracle Contact On Demand](#) (na página 346)
- [Gerir o Oracle Contact On Demand](#) (na página 352)

Gerir o Oracle Contact On Demand

Para gerir o Oracle Contact On Demand, execute as seguintes tarefas:

- [Preparar a interacção com clientes](#) (na página 353)
- [Processar chamadas telefónicas](#) (na página 356)
- [Desactivar a barra de ferramentas de comunicações numa sessão do browser](#) (na página 359)
- [Efectuar chamadas](#) (consultar "Efetuar chamadas" na página 360)
- [Processar chamadas de retorno \(Internet e telefone\)](#) (na página 361)
- [Processar mensagens de voicemail](#) (consultar "Processar mensagens de correio de voz" na página 362)

- [Processar mensagens de correio electrónico](#) (consultar "[Processar mensagens de correio electrónico](#)" na página 363)
- [Concluir actividades de comunicação](#) (na página 365)
- [Rever as estatísticas](#) (na página 368)
- [Ver históricos de interacção](#) (consultar "[Ver históricos de interacções](#)" na página 369)
- [Monitorizar agentes](#) (na página 370)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Preparar a interacção com clientes

Os tópicos que se seguem contêm procedimentos passo a passo utilizados na preparação para interagir com clientes.

Aceder ao Oracle Contact On Demand

Quando inicia sessão no Oracle CRM On Demand, o separador Comunicações deve aparecer junto a Contas, Contactos, etc. Se não aparecer, execute o seguinte procedimento:

- Clique na seta à direita da linha de separadores e seleccione Comunicações na lista pendente.

NOTA: Se Comunicações não aparecer como opção, poderá ter de adicionar o separador à disposição ou contactar o administrador da empresa. Para obter instruções a visualização de separadores, consulte [Visualizar os separadores](#) (consultar "[Apresentar os separadores](#)" na página 734).

Actualizar o número de telefone

Quando pretender receber chamadas telefónicas noutra localização, certifique-se de que actualiza o número de telefone. O número de telefone indicado é o número para o qual a aplicação encaminha as chamadas telefónicas.

Para actualizar o número de telefone

- 1 Na secção Communication Tools, na barra de acção, clique em User Preference.
- 2 Na janela Configuration, actualize as Phone Settings:
 - **Endereço SIP.** Protocolo padrão para receber chamadas telefónicas VoIP. Actualize este campo se a empresa utilizar VoIP baseado em SIP.

- **Telefone externo (Extensão remota).** Números de telefone em que o Oracle Contact On Demand encaminha as chamadas recebidas do utilizador. Pode actualizar este número de telefone em qualquer altura.
- **Reproduzir anúncio.** Solicita que prima um dígito (tecla DTMF) antes de passar a chamada.

SUGESTÃO: Se trabalhar em casa, poderá pretender seleccionar esta opção. Esta opção evita que outras pessoas, nomeadamente crianças, atendam acidentalmente uma chamada telefónica encaminhada a partir do call center.

- 3 Clique em OK para fechar a janela Configuration.

As novas definições entram imediatamente em efeito.

Definir preferências do utilizador

Para alterar a saudação pessoal, trabalhar fora do descanso e alterar outros comportamentos relacionados com o telefone, terá de actualizar as definições de utilizador.

Para definir preferências do utilizador

- 1 Na secção Communication Tools, na barra de acção, clique em User Preference.
- 2 Na janela Configuração, seleccione as definições de Telefone geral e de Critério de selecção de mensagens de correio de voz que pretende:

Definição	Descrição
General Phone	
Sobreposição no ecrã de chamada recebida	<p>Abre automaticamente a página Pedido de assistência, Campanha, Contacto, Pista, Conta ou Detalhe da chamada quando atender uma chamada telefónica.</p> <p>A aplicação pesquisa na base de dados do Oracle CRM On Demand registos existentes que correspondam ao número de telefone do autor da chamada. Se for encontrada uma correspondência, o registo correspondente é apresentado (registo de Pedido de assistência, Contacto, Pista ou Conta). A página Detalhes da chamada aparece noutros casos como, por exemplo, se não existir nenhuma correspondência ou se existirem várias correspondências. Para obter mais informações sobre como corresponder registos no Oracle CRM On Demand, consulte Acerca do Oracle Contact On Demand (na página 346).</p>
Trabalhar fora do descanso (Desactivar tom de chamada)	<p>Mantém a linha aberta depois de atender a primeira chamada para que não seja necessário pegar no telefone para o atender. Em vez disso, pode utilizar a secção Controlos de voz da barra de acção para atender o telefone.</p>

Definição	Descrição
Aceitação automática de chamadas	(Disponível apenas quando se trabalha fora do descanso) Aceita automaticamente chamadas recebidas para que os autores das chamadas fiquem ligados sem que seja necessário executar passos adicionais. Um sinal sonoro alerta o agente para indicar que existe um autor da chamada na linha.
Definições do telefone	Para obter informações sobre as opções de Definições do telefone, consulte "Actualizar o número de telefone", acima.
Critério de selecção de mensagens de correio de voz	
Ficheiro wav do critério de selecção do nome do agente	Gravação que indica o nome do utilizador.
Voicemail Greeting prompt Wav File	Gravação reproduzida quando uma chamada é encaminhada para o correio de voz do utilizador.
Welcome Prompt Wav File	Gravação reproduzida quando um cliente é encaminhado para o número de telefone do utilizador.
Gravar um critério de selecção personalizado	Grava a mensagem pessoal do utilizador. Este critério de selecção é utilizado para saudar automaticamente os autores das chamadas quando a funcionalidade Reproduzir saudação é activada pelo administrador.

Verificar a caixa de entrada do Oracle Contact On Demand

A secção Caixa de entrada (no separador Comunicações) lista as interacções específicas de canal ainda em curso e actualmente atribuídas ao utilizador no subseparador escolhido (Chamadas, Mensagens de correio de voz ou Mensagens de correio electrónico). O Oracle Contact On Demand considera estas comunicações activas até que aconteça o seguinte:

- **Chamadas telefónicas.** São concluídas quando a chamada termina. O formulário Conclusão apresenta automaticamente o estado Concluído. Para aplicar o estado Concluído à actividade, clique em Guardar no ecrã Conclusão. Para deixar a actividade no estado Em curso, clique em Cancelar. Após a conclusão da chamada, esta já não é apresentada na Caixa de entrada.
- **Mensagens de correio de voz.** Depois de escutar uma mensagem de correio de voz, terá de seleccionar Conclusão manualmente. O formulário Conclusão apresenta automaticamente o estado Concluído. Após a conclusão da mensagem de correio de voz, esta já não é apresentada na Caixa de entrada.
- **Mensagens de correio electrónico.** Pode responder, voltar a atribuir ou rejeitar mensagens de correio electrónico (correio publicitário não solicitado, por exemplo). Quando responde a uma mensagem de correio electrónico, é apresentada automaticamente uma janela Conclusão. Esta janela permite que o agente inclua informações adicionais na Actividade de correio electrónico concluído.

Depois de voltar a atribuir a mensagem de correio electrónico ou depois de o sistema voltar a atribuir uma mensagem de correio electrónico, devido à falta de prontidão na resposta de um agente, a mensagem de correio electrónico deixa de aparecer na caixa de entrada do agente.

NOTA: As actividades de correio electrónico só são guardadas no Oracle CRM On Demand depois de serem respondidas e concluídas com um estado de Concluído. O administrador da empresa também pode configurar o Oracle Contact On Demand para concluir automaticamente uma actividade sem ser apresentada uma janela Conclusão no Oracle Contact On Demand. Para obter mais informações, consulte [Concluir actividades de comunicação](#) (na página 365).

Ficar disponível

Para o utilizador receber interacções de correio de voz e novas chamadas, o seu estado tem de ser Disponível. Pode receber interacções de mensagens de correio electrónico quando o seu estado é Disponível. Dependendo do modo como o administrador configurou o seu estado, poderá ser alterado para Disponível quando iniciar sessão na aplicação. Caso contrário, necessita de definir manualmente o estado como Disponível.

Quando o estado é Disponível, pode:

- Receber um ou muitos tipos de novas comunicações de clientes que lhe tenham sido atribuídas (chamadas telefónicas, mensagens de correio electrónico, mensagens de voz). O tipo e número de comunicações depende das definições configuradas pelo administrador.
- Consulte os dados relativos às interacções recebidas apresentados na barra de acção.

Para ficar disponível para chamadas telefónicas

- Na secção Communication Tools, na barra de acção, clique em Unavailable.
O estado Indisponível muda para Disponível.

Processar chamadas telefónicas

Quando ficar disponível para trabalhar, pode começar a aceitar chamadas telefónicas de clientes. Dependendo do encaminhamento da empresa, receberá chamadas com base no conjunto de aptidões, no grupo de trabalho ou outros critérios.

Pode determinar o período durante o qual a Caixa de entrada da página principal Comunicações apresenta as chamadas actuais e concluídas no perfil pessoal do utilizador. Para obter mais informações, consulte [Actualizar detalhes pessoais](#) (consultar "[Actualizar os detalhes pessoais](#)" na página 716).

Para além disso, a candidatura procura registos correspondentes para a chamada telefónica e apresenta o registo correspondente. Se nenhum registo existente, ou vários registos, corresponder à chamada telefónica recebida, aparece a janela Detalhe da chamada. Para mais informações sobre esta sequência, consulte [Acerca do Oracle Contact On Demand](#) (na página 346).

Se alterar o estado para Indisponível, ainda é possível atribuir mensagens de correio electrónico ao utilizador. Não é possível atribuir ao utilizador qualquer outro tipo de comunicação, tal como chamadas telefónicas e mensagens de correio de voz. O utilizador pode ter o estado Indisponível enquanto estiver a executar outro trabalho, tal como a conclusão ou limpeza de mensagens existentes. A alteração do estado para Indisponível impede que o utilizador perca chamadas desnecessariamente, por exemplo, enquanto estiver a executar outras tarefas. Uma solução alternativa que impede que o utilizador perca chamadas recebidas é executar

duas sessões do navegador com as mesmas credenciais de utilizador: uma com a barra de ferramentas Comunicações aberta e a segunda com a barra de ferramentas Comunicações fechada. Utilize o primeiro navegador para chamadas recebidas e o segundo navegador para todas as outras actividades.

Para atender uma chamada telefónica

- Quando lhe é atribuída uma nova comunicação, atenda o telefone.

Se o Oracle Contact On Demand estiver configurado para apresentar sobreposição no ecrã, apresenta o registo correspondente com base numa procura para os seguintes dados (por esta ordem específica):

- Pedido de assistência
- Campanha
- Contacto
- Pista
- Conta

NOTA: Terá de executar tarefas de configuração adicionais para o Oracle Contact On Demand se pretender que a aplicação pesquise dados introduzidos pelo autor da chamada em resposta a um pedido de Resposta interactiva de voz (RVI); isto é, um número de pedido de assistência, número de telefone de residência do contacto ID da campanha.

Se não estiver configurado para ecrãs sobrepostos, é possível clicar no alerta intermitente Chamada recebida na Barra de ferramentas das Comunicações, para navegar directamente para a página Detalhe da chamada.

Quando aceita a chamada, os controlos de chamada ficam activos.

SUGESTÃO: Se um ecrã sobreposto de uma chamada recebida for apresentado enquanto estiver a editar um registo, quaisquer dados não guardados deste registo perder-se-ão. Recomenda-se que execute duas sessões do navegador com as mesmas credenciais de utilizador: uma com a barra de ferramentas das Comunicações aberta e a segunda com a barra de ferramentas das Comunicações fechada. Utilize o primeiro navegador para as chamadas recebidas e o segundo navegador para todas as outras actividades.

Para desligar

- Desligue o receptor ou clique em Hangup na secção Voice Controls da barra de acção.

Quando a chamada terminar, o formulário Conclusão é apresentado para o utilizador controlar as informações sobre a chamada. O seu administrador pode definir uma conclusão baseada no tempo, permitindo-lhe concluir o trabalho depois da chamada. Para obter mais informações sobre como concluir actividades, consulte [Concluir actividades de comunicações](#) (consultar "[Concluir actividades de comunicação](#)" na página 365).

Para colocar uma chamada em espera

- Na secção Voice Controls da barra de acção, clique em Hold em qualquer altura da chamada.

Colocar uma chamada em espera permite interromper a chamada e a comunicação de voz com o autor da chamada. Pode ver o estado da chamada (ou seja, Em espera) na barra de acção.

Para continuar a comunicação de voz

- Clique no botão Hold.

Para transferir uma chamada

- 1 Na secção Voice Controls da barra de acção, clique em Transfer.
- 2 Na janela pendente, seleccione a opção pretendida.
- 3 Na janela Transferir, execute um dos seguintes procedimentos, de acordo com a selecção anterior:

Para esta opção	Siga estes passos
Agente	<p>1. Seleccione um agente.</p> <p>SUGESTÃO: Para localizar o agente na lista, utilize o campo Procurar um agente.</p> <p>NOTA: Uma transferência de chamada para um agente não requer que este tenha sessão iniciada na aplicação ou esteja disponível para chamadas.</p> <p>2. Clique num dos botões:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Transferência cega. Transfere a chamada para outro agente, desligando o utilizador da chamada.■ Transferência anunciada. Transfere a chamada, permitindo que o utilizador anuncie a chamada ao agente que responde. O cliente não ouve o anúncio.■ Conferência. Transfere a chamada, mantendo o utilizador e o cliente na linha enquanto a outra pessoa se junta à chamada. <p>SUGESTÃO: Pode fazer duplo clique no nome do agente para transferir a chamada como transferência cega.</p> <p>3. Se o agente não atender, pode clicar em Abandonar Transferência na secção Controlos de voz em qualquer altura. Isso coloca o cliente em espera e devolve-lhe o controlo. Para voltar a estabelecer ligação com o autor da chamada, clique no botão Espera.</p>
Grupo	<p>Seleccione o Grupo de aptidões na lista de grupos da empresa e clique em Transferir ou faça duplo clique no nome do grupo.</p> <p>Uma transferência de chamada para um grupo de aptidões não requer o início de sessão por parte de nenhum agente.</p> <p>SUGESTÃO: Para encontrar o grupo na lista, utilize o campo Procurar um grupo.</p>

Para esta opção	Siga estes passos
Telefone	<p>4. Introduza o número de telefone no campo disponível.</p> <p>Poderá ser um telefone da empresa ou fora da empresa.</p> <p>5. Clique em Conferência, Transferência anunciada ou Transferência cega para concluir a transferência.</p>
Correio de voz	Envia a chamada para o voicemail do agente.

- 1 Introduza informações no formulário Wrap Up.

NOTA: Quando transferir uma chamada, a chamada entre o utilizador e o autor da chamada termina, o que leva ao aparecimento do formulário Conclusão.

Para voltar a estabelecer ligação com o autor da chamada

- Clique no botão Abandonar Transferência e, em seguida, clique no botão Espera.

NOTA: Esta opção está disponível para transferências anunciadas ou transferências de conferência.

Desactivar a barra de ferramentas de comunicações numa sessão do browser

Se estiver a utilizar várias sessões do navegador no Oracle CRM On Demand para falar, ao mesmo tempo, com um cliente e adicionar detalhes a um formulário como um Pedido de assistência, pode desactivar Ferramentas de comunicação numa sessão do navegador do Oracle CRM On Demand. Esta funcionalidade permite guardar os detalhes introduzidos no formulário. Na segunda sessão do navegador do Oracle CRM On Demand, pode utilizar Ferramentas de comunicação para gerir comunicações com clientes.

NOTA: A secção Ferramentas de comunicação desactivada permanece desactivada na sessão do navegador até que termine e volte a iniciar sessão no Oracle CRM On Demand. Não é necessário fechar a janela do navegador.

Para desactivar a barra de ferramentas de comunicações na sessão 1 do browser

- 1 Na barra Acção, clique no botão X da barra de título da secção Barra de ferramentas de comunicações.

SUGESTÃO: Mova o ponteiro sobre o botão para ver uma descrição que apresenta informações sobre a funcionalidade do botão.

Quando clicar no botão Desactivar barra de ferramentas de comunicações, aparecerá uma pedido de confirmação.

- 2 Clique em OK para desactivar a Barra de ferramentas de comunicações.

NOTA: Se desactivar a Barra de ferramentas de comunicações, não poderá utilizar os botões Rejeitar, Concluir, Voltar a atribuir e Abrir correio electrónico ou os anexos Oracle Contact On Demand, por exemplo,

ver Histórico de interações a partir de uma página Detalhes da chamada, a partir da sessão do navegador. Pode iniciar novamente sessão no Oracle CRM On Demand para activar a Barra de ferramentas de comunicações.

Efetuar chamadas

A partir do Oracle Contact On Demand, pode efetuar chamadas externas para clientes ou chamadas internas para outro agente ou supervisor.

Por predefinição, cada agente dispõe de duas linhas telefónicas distintas, o que lhe permite receber uma chamada numa linha e efetuar uma chamada numa segunda linha. Por exemplo, o cliente poderá necessitar de informações que não consegue fornecer. Pode colocar a chamada em espera, clicar na segunda linha para começar a utilizá-la, clicar em Marcar e telefonar a outra pessoa para obter as informações de que necessita. Quando receber as informações, pode terminar a segunda chamada e regressar ao cliente na primeira linha.

Efetuar uma chamada externa automaticamente cria um registo de atividade no Oracle CRM On Demand relativo à chamada, exceto se desmarcar essa opção antes de marcar cada chamada. O registo da atividade de chamadas efetuadas poupa tempo ao controlar as atividades diárias, permitindo aos gestores avaliar a produtividade de cada agente.

Para efetuar uma chamada externa

- 1 Na secção Communication Tools, na barra de ação, clique em Dial.

NOTA: Por predefinição, a caixa de verificação Registrar uma atividade está selecionada.

- 2 Em seguida, pode executar um dos seguintes procedimentos:

- Selecione um número na lista Recently Dialed e clique em Call.

NOTA: Estes números marcados recentemente dizem respeito à sessão atual. Quando terminar sessão, a lista será limpa.

- Introduza um número de telefone e clique em Call.

- Clique no botão Search Agents, selecione o agente da lista e clique em Dial.

SUGESTÃO: Para localizar o agente na lista, utilize o campo Procurar um agente.

- 3 Atenda o telefone.

O Oracle Contact On Demand telefona para o número de telefone de destino introduzido.

Para efetuar uma chamada externa utilizando Click-to-Dial

- 1 Navegue para os detalhes de um contacto numa página Detalhes do contacto ou Lista de contactos.

Se o número do contacto for apresentado como uma hiperligação, poderá clicar na mesma para marcar o número.

NOTA: Os administradores do sistema podem personalizar o sistema e alterar os campos e as respetivas características. A funcionalidade Clique para marcar poderá não funcionar com esses campos.

- 2 Clique na ligação do telefone que pretende marcar.

É apresentada uma caixa de diálogo para marcar.

NOTA: O número de telefone nesta caixa de diálogo é só de leitura. Para desativar esta caixa de diálogo, navegue para A minha configuração, Perfil pessoal, O meu perfil e anule a seleção da caixa de verificação Apresentar janela sobreposta Clique para marcar. Terá de terminar sessão e voltar a iniciar sessão para que esta alteração produza efeito.

- 3 Clique no botão Chamar para efetuar a chamada.

O Oracle Contact On Demand telefona para o número de telefone de destino clicado.

Para efetuar uma chamada interna

Pode ser feita uma chamada interna para qualquer agente ou supervisor. O respetivo estado é apresentado na lista de utilizadores, juntamente com o respetivo nome e número de telefone de destino (ou seja, a localização atual). Uma chamada efetuada para um agente faz tocar o telefone desse agente, independentemente do o agente ter ou não sessão iniciada.

Processar chamadas de retorno (Internet e telefone)

O Oracle Contact On Demand dispõe de capacidades de chamadas de retorno na Internet e chamadas de retorno, que devem ser configuradas pelo administrador:

- **Chamadas de retorno da Internet.** Os clientes acedem a um formulário no Web site da empresa para agendar uma chamada de retorno.
- **Chamadas de retorno.** Os clientes solicitam uma chamada de retorno através do menu de telefone quando contactam o call center.

Quando é submetido um pedido de chamada de retorno através da página da Internet ou do menu do telefone, a chamada de retorno é encaminhada para o agente disponível mais adequado. Esse agente vê um alerta intermitente, ficando os botões de chamada activos.

Para aceitar uma chamada de retorno

- Clique em Answer quando vir a notificação de alerta na barra de acção.

Ao aceitar a chamada de retorno, a chamada passa para o utilizador. O telefone toca e, quando é atendido, a chamada é efectuada para quem a solicitou. Se aceitar uma chamada de retorno da Internet, a caixa de diálogo Chamada de retorno da Internet apresenta as informações que o autor da chamada introduziu no formulário da chamada de retorno da Internet.

NOTA: Para chamadas de retorno da Internet, não é apresentada a página de detalhes do Oracle Contact On Demand. No entanto, os registos de actividade são automaticamente ligados a quaisquer registos correspondentes.

Processar mensagens de correio de voz

As mensagens de correio de voz podem ser mensagens pessoais ou ACD. As mensagens ACD são mensagens de correio de voz para o centro de chamadas da empresa. Essas mensagens de correio de voz são encaminhadas de acordo com o fluxo de chamadas configurado pelo administrador e são atribuídas a agentes com base nas respectivas aptidões e disponibilidade.

Pode voltar a atribuir uma mensagem de correio de voz a outro agente, supervisor ou grupo de aptidões. Quando volta a atribuir uma mensagem de correio de voz, esta é novamente encaminhada, de acordo com o fluxo de trabalho configurado pelo administrador. As mensagens de correio de voz atribuídas novamente deixam de lhe pertencer.

Quando uma mensagem de correio de voz se encontra na sua fila, o alerta de Mensagens de correio de voz recebida fica intermitente na secção Ferramentas de comunicação da barra de acção durante alguns segundos. O registo também aparece na parte superior da Caixa de entrada na Página principal Comunicações, no subseparador Correio de voz.

Pode determinar para que intervalo de tempo a Caixa de entrada da página principal Comunicações apresenta as mensagens de correio de voz actuais e concluídas no perfil pessoal do utilizador. Para obter mais informações, consulte [Actualizar detalhes pessoais](#) (consultar "[Actualizar os detalhes pessoais](#)" na página 716).

Pode reproduzir uma mensagem de correio de voz em qualquer altura e a reprodução da mensagem não afecta a disponibilidade do utilizador em atender chamadas. No entanto, a disponibilidade do utilizador é afectada se optar por ouvir a mensagem de correio de voz através do telefone.

NOTA: As mensagens de correio de voz não podem ser eliminadas.

Para ouvir uma mensagem (nova ou reproduzida)

- 1 Na caixa de entrada, clique na ligação Assunto da mensagem de correio de voz.
- 2 Na página Voicemail, clique no botão Listen to Vmail.

Este procedimento reproduz as mensagens de correio de voz no leitor multimédia local.

SUGESTÃO: Se tiver problemas ao escutar as mensagens gravadas, altere o leitor multimédia predefinido no seu computador.

Para ouvir uma mensagem no telefone (nova ou reproduzida)

- 1 Na caixa de entrada, clique na ligação Assunto da mensagem de correio de voz.
- 2 Na página Mensagens de correio de voz, clique no botão Escutar mensagens de correio de voz no telefone. O telefone do agente toca e reproduz as mensagens de correio de voz no telefone.

Para voltar a atribuir mensagens de correio de voz

- 1 Na página Mensagens de correio de voz, clique em Voltar a atribuir.
- 2 Clique em Agente ou Grupo na janela que aparece.

3 Na janela Transfer, seleccione um grupo ou agente.

Se clicar em Agente, é aberta uma caixa de diálogo com uma lista de todos os agentes e respectivos estados. A lista seguinte descreve os estados dos agentes:

- **Disponível.** O agente tem o estado Disponível na barra Ferramentas de comunicação.
- **Em pausa.** O agente tem o estado Indisponível na barra Ferramentas de comunicação.
- **Ocupado.** O agente está a processar outra interação e não está disponível.
- **Sessão terminada.** O agente não tem sessão iniciada no Communication Server. Estas informações não estão relacionadas com o estado do agente no Oracle CRM On Demand.
- **Mensagem de correio electrónico DAC.** O agente está a processar actualmente uma mensagem de correio electrónico.
- **Conclusão.** O agente está a processar actualmente um formulário Conclusão.

4 Clique em Transferir.

Processar mensagens de correio electrónico

As mensagens de correio electrónico são encaminhadas para agentes com base em aptidão, disponibilidade ou palavra-chave. Quando uma mensagem de correio electrónico for encaminhada para o utilizador, o alerta de Mensagens recebidas fica intermitente na secção Ferramentas de comunicação da barra de ação. O registo também aparece na parte superior da Caixa de entrada na página principal Comunicações, no subseparador Correio electrónico.

Pode determinar o período durante o qual a Caixa de entrada da página principal Comunicações apresenta as mensagens de correio electrónico atuais e concluídas no perfil pessoal do utilizador. Para obter mais informações, consulte Atualizar detalhes pessoais.

Geralmente, é melhor responder a todas as mensagens de correio electrónico. No entanto, quando recebe mensagens de correio electrónico, como correio publicitário não solicitado, que não necessitam de resposta, pode rejeitá-las. A rejeição fará com que a mensagem de correio electrónico seja concluída sem uma resposta e sem que seja criada uma atividade de correio electrónico concluído. Contudo, pode escolher criar uma atividade de correio electrónico para as mensagens de correio electrónico rejeitadas, se pretender. Pode guardar respostas a mensagens de correio electrónico por concluir clicando em Guardar como rascunho. Estas mensagens são guardadas na pasta Rascunhos. Não é possível editar mensagens de correio electrónico rejeitadas e enviadas.

O administrador também configura as definições relativas ao número máximo de mensagens de correio electrónico que pode receber. Pode ver essas informações consultando a linha Mensagens Offline da janela Estatísticas, apresentada como x/y. X corresponde ao número de mensagens que lhe foram atribuídas. Y corresponde ao limite permitido.

NOTA: Quando um agente recebe uma mensagem de correio electrónico, o estado do agente permanece Disponível.

Para ler uma nova mensagem de correio electrónico

Para aceder ao novo correio electrónico, pode executar qualquer dos seguintes procedimentos:

- Clique no alerta de Mensagens Recebidas na secção Ferramentas de comunicação da barra de ação.
Esta ação abre automaticamente o subseparador Correio eletrónico na página principal Comunicações.
 - Navegue para o subseparador Correio eletrónico no separador Comunicações.
Esta ação apresenta uma lista de novo correio eletrónico que lhe foi atribuído.
- 1 Clique na ligação Assunto da mensagem de correio eletrónico que pretende rever.
O conteúdo da mensagem de correio eletrónico é apresentado na janela Detalhes da nova mensagem de correio eletrónico.
 - 2 Na janela Detalhes da mensagem de correio eletrónico pode executar as seguintes ações:
 - **Voltar a atribuir.** Reenvia a mensagem de correio eletrónico para o mesmo grupo de trabalho de modo a poder voltar a ser atribuída a outro agente ou grupo.

Introduza informações no campo Nota se pretende fornecer informações gerais para o agente ou grupo seguinte.
 - **Rejeitar.** Remove a mensagem de correio eletrónico da caixa de entrada.

Utilize esta funcionalidade para mensagens de correio eletrónico indesejáveis. Se pretende continuar a controlar determinadas mensagens de correio eletrónico rejeitadas, selecione a caixa de verificação Registrar uma atividade na caixa de diálogo Rejeitar mensagem de correio eletrónico.
 - **Guardar como rascunho.** Guarda a mensagem de correio eletrónico na lista de mensagens de correio eletrónico de rascunho na secção As minhas mensagens de correio eletrónico.
 - **Responder.** Ao responder a uma mensagem de correio eletrónico, aparece um ecrã de conclusão. Introduza os detalhes da conclusão adequados e clique em Guardar.
- A atividade fica registada na secção Mensagens de correio eletrónico concluídas recentemente da página principal Comunicações. Da mesma forma, no caso de a mensagem de correio eletrónico estar relacionada com quaisquer registos, poderá aceder à mensagem de correio eletrónico a partir do histórico de interações do registo. A mensagem de correio eletrónico original e a resposta são capturadas no histórico de interação.

Para ler mensagens de correio eletrónico de rascunho, enviadas e rejeitadas

- 1 Clique no subseparador Correio eletrónico na página principal Comunicações.
 - 2 Na secção As minhas mensagens de correio eletrónico, localize a mensagem de correio eletrónico que pretende rever a partir do menu pendente:
 - Mensagens de rascunho
 - Mensagens enviadas
 - Mensagens rejeitadas
- Apresenta uma lista de mensagens de correio eletrónico para a pasta selecionada.
- 3 Clique na ligação Assunto da mensagem de correio eletrónico que pretende rever.

O conteúdo do correio eletrónico é apresentado na secção Detalhes da mensagem de correio eletrónico.

NOTA: A atividade de Mensagem de correio eletrónico enviada é guardada como um registo de atividade separado. Se a atividade de Correio eletrónico enviado estiver ligada a um contacto, conta etc., o registo de atividades também aparece na secção de informações relacionadas com o contacto ou a conta. O Oracle CRM On Demand só cria Atividades de correio eletrónico concluídas em Mensagens enviadas.

Para voltar a atribuir a mensagem de correio eletrónico

- 1 Na página Correio eletrónico, clique em Voltar a atribuir.
- 2 Clique em Agente ou Grupo na janela que aparece.
- 3 Na janela Transfer, selecione um grupo ou agente.

Se clicar em Agente, é aberta uma caixa de diálogo com uma lista de todos os agentes e respetivos estados. A lista seguinte descreve os estados dos agentes:

- **Disponível.** O agente tem o estado Disponível na barra Ferramentas de comunicação.
- **Em pausa.** O agente tem o estado Indisponível na barra Ferramentas de comunicação.
- **Ocupado.** O agente está a processar outra interação e não está disponível.
- **Sessão terminada.** O agente não tem sessão iniciada no Communication Server. Estas informações não estão relacionadas com o estado do agente no Oracle CRM On Demand.
- **Mensagem de correio eletrónico DAC.** O agente está a processar atualmente uma mensagem de correio eletrónico.
- **Conclusão.** O agente está a processar atualmente um formulário Conclusão.

- 4 Clique em Transferir.

Concluir actividades de comunicação

O administrador determina se o formulário Conclusão no Oracle Contact On Demand é activado de forma automática ou manual. Por predefinição, os formulários Conclusão são obrigatórios e só o administrador pode activar ou desactivar os formulários Conclusão no Oracle Contact On Demand.

SUGESTÃO: A definição Conclusão automática está disponível na secção Perfil da empresa do Oracle CRM On Demand. Só os administradores podem activar ou desactivar esta definição. Para mais informações sobre como configurar as definições de Conclusão automática, consulte *Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide* e *Oracle Contact Center Anywhere Administration Manager Guide*.

Quando termina qualquer comunicação (chamadas, mensagens de correio de voz, mensagens de correio electrónico), o Oracle Contact On Demand cria automaticamente uma actividade e apresenta o formulário Conclusão. O utilizador tem de preencher o formulário Conclusão para concluir a actividade de comunicação.

Se não for apresentado um formulário Conclusão, execute os seguintes procedimentos:

- Verifique junto do administrador se o formulário Conclusão está activado.
- Verifique se o navegador tem um bloqueador de janelas sobrepostas activado.

ATENÇÃO: Não conclua uma actividade enquanto uma chamada ainda estiver activa, caso contrário, será apresentado um segundo formulário Conclusão quando desligar o telefone. Não deixe abertas várias janelas de conclusão, caso contrário, será difícil determinar quais os formulários Conclusão a que pertencem as chamadas.

NOTA: Cada actividade individual abre um formulário Conclusão individual. O utilizador pode personalizar os formulários Conclusão na página Personalização da aplicação da actividade no Oracle CRM On Demand. Para mais informações sobre como personalizar formulários Disposição da conclusão, consulte Personalizar disposições de páginas estáticas. Para mais informações sobre como atribuir formulários Conclusão personalizados a utilizadores específicos, consulte Adicionar funções.

Se o formulário Conclusão for apresentado enquanto o utilizador estiver a editar um registo, os dados que já tiverem sido introduzidos para este registo serão perdidos, uma vez que a página aberta que está a editar é actualizada quando o Oracle Contact On Demand guarda os dados no formulário Conclusão.

No formulário Conclusão, pode resumir o que ocorreu durante a comunicação. Também pode ligar outros registos à actividade, tais como contas e contactos, no formulário Conclusão. A ligação de registos cria uma auditoria de históricos de todas as comunicações entre a empresa e um contacto ou uma conta. Também pode controlar todas as comunicações necessárias para resolver um pedido de assistência ou todas as comunicações geradas por uma campanha específica, o que ajuda a empresa a avaliar a eficácia global da campanha.

A seguinte tabela descreve alguns campos do formulário Conclusão.

Campo	Descrição
Informações chave da tarefa	
Proprietário	Designação alternativa do proprietário do registo. Normalmente, um proprietário pode actualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminar o registo. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou alargar o acesso de um utilizador. Este valor afecta os registos incluídos em relatórios executados pelo utilizador ou pelos respectivos gestores, bem como a visibilidade nas listas geridas.
Subject	A predefinição é Activity Subtype, seguido do número de telefone e do endereço de email.
Priority	A prioridade desta actividade, conforme determinado pela configuração da empresa. Campo só de leitura.
Origem	Número de telefone ou endereço de correio electrónico a partir do qual a chamada é feita ou o correio electrónico enviado. Campo só de leitura.
Destino	Número de telefone que o agente marca ou endereço de correio electrónico de destino para o correio electrónico. Campo só de leitura.
Estado	A predefinição é Concluído no formulário Conclusão. Se guardar as informações com um estado Concluído, a actividade aparece na secção Comunicações recentemente concluídas da página principal Comunicações.

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de actividade definido na empresa. Só de leitura.
Subtipo de actividade	<p>Tipo de actividade específico. Não pode editar estes valores; apenas o administrador da empresa pode alterar ou adicionar valores à lista pendente.</p> <p>Os valores predefinidos são Inbound Call, Outbound Call, Inbound Transfer, Outbound Transfer, Missed Transfer, Inbound Email, Outbound Email, Forwarded Email, Reassigned Email, Email Response, Inbound Voicemail, Outbound Voicemail, Forwarded Voicemail, Reassigned Voicemail, Callback e Web Callback.</p>
Resolution Code	<p>Breve descrição do como esta chamada é resolvida.</p> <p>Os valores predefinidos são Bad Number, Busy, Call Back, Customer Update, Discarded Email, General Question, Literature Request, New Account, New Contact, New Lead, New Opportunity, New Service Request, No Answer, Not Interested, Outside Transfer, Other, Product Question, Reassigned to Agent, Reassigned to Group, Response Given, Scheduled Follow Up, Transferred to Agent, Transferred to Group e Transferred to Voicemail.</p> <p>O administrador da empresa pode alterar ou adicionar valores à lista pendente.</p>
Itens relacionados	<p>Registos ligados à actividade. O Oracle Contact On Demand liga automaticamente os registos quando a actividade é criada com base em informações apuradas pela aplicação, tais como a origem, o destino e outros dígitos introduzidos pelo autor da chamada.</p> <p>Também pode criar novos registos que sejam automaticamente ligado a esta actividade ou seleccionar registos existentes para ligar. Clique no ícone de pesquisa junto ao tipo de registo. Na página Procurar, seleccione o registo existente ou clique em Novo, introduza as informações necessárias na página Editar e guarde o registo.</p>
Informações adicionais	
Modificado por	Nome da pessoa que cria ou actualiza o registo seguido da data e hora da ocorrência. Gerado pelo sistema.
Descrição	Informações adicionais sobre a chamada. Limite de 16.350 caracteres.

Utilizar formulários de conclusão automática

O utilizador tem um minuto para preencher o formulário Conclusão, no entanto, este tempo pode ser modificado por um administrador. Se o utilizador exceder o tempo limite permitido para introduzir as informações no formulário Conclusão, é apresentado um alerta de temporizador. Clique em OK e continue a introduzir as informações, em seguida, Guarde. Não será apresentado outro alerta de temporizador após a apresentação do primeiro. Se o formulário Conclusão for aberto automaticamente, o botão Cancelar ficará a cinzento e não pode ser utilizado. Se fechar a janela do formulário Conclusão, as informações introduzidas, se existirem, serão guardadas.

Utilizar formulários de conclusão manual

Se o formulário Conclusão for aberto manualmente, pode fechar o formulário Conclusão sem guardar os detalhes seleccionando o botão Cancelar.

Rever as estatísticas

Pode rever estatísticas clicando em Estatísticas na secção Ferramentas de comunicação na barra de acção. As estatísticas representam a actividade do utilizador ou do respectivo grupo de trabalho nas últimas 24 horas, conforme indicado na tabela seguinte. As estatísticas são repostas a zero (0) à meia-noite, hora da empresa.

Esta etiqueta	Mostra estas informações
Sessão	
Last Update	A última vez em que as estatísticas foram actualizadas (específico do agente)
Logged in for	Tempo de duração da sessão (específico do agente)
Talk Time	<p>Duração do período de conversa das interacções telefónicas de todos os agentes.</p> <p>Exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 4 chamadas <ul style="list-style-type: none"> ■ 1 chamada ACD: 30 minutos de tempo de conversa ■ 1 chamada efectuada: 10 minutos ■ 1 chamada recebida: 14 minutos ■ 1 chamada de retorno na Internet: 15 minutos ■ O tempo de conversa é de 69 minutos
Time to Answer	<p>O tempo médio de todos os tipos de interacção de todos os grupos de trabalho aos quais o agente está atribuído.</p> <p>Exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ O agente é membro do grupo de trabalho 1, 2 e 3: <ul style="list-style-type: none"> ■ Tempo médio para atendimento do grupo de trabalho 1: 2 minutos ■ Tempo médio para atendimento do grupo de trabalho 2: 4 minutos ■ Tempo médio para atendimento do grupo de trabalho 3: 6 minutos ■ Tempo médio para atendimento: 4 minutos
Offline Messages	O número de emails em fila ou o número de mensagens definidas para recepção pelo utilizador (específico do agente)
Voice	O número de chamadas recebidas pelo agente. Este elemento é específico do agente e não inclui os totais do grupo de trabalho.

Esta etiqueta	Mostra estas informações
# Calls in queue	O número de chamadas em fila de todos os grupos de trabalho aos quais o agente está atribuído
Longest Wait	O maior período durante o qual uma chamada esteve em fila. Este período é calculado com todas as chamadas de todos os grupos de trabalho aos quais o agente está atribuído.
Current State	Indica o estado das chamadas de voz, por exemplo, Available, Unavailable, etc.
Voicemail	O número de voicemails ACD recebidos pelo agente.
# Vmails in Queue	O número de voicemails ACD em fila de todos os grupos de trabalho aos quais o agente está atribuído
Current State	Indica o estado dos voicemails ACD, por exemplo, Available, Unavailable, etc.
Email	O número de emails ACD recebidos pelo agente.
# Emails in Queue	O número de emails ACD em fila de todos os grupos de trabalho aos quais o agente está atribuído
Current State	Para emails ACD (específico do agente), por exemplo, Available, Unavailable, etc.

Ver históricos de interações

O Oracle Contact On Demand controla o que acontece a cada interação de cliente num ficheiro distinto, denominado histórico de interações. Semelhante a um ficheiro de registo, o histórico de interações inclui informações como o agente, a prioridade e o encaminhamento do correio de voz. Os históricos de interações são armazenados como anexos dos registos de actividade.

Para ver o histórico de interação

- 1 Seleccione a actividade.
- 2 Na página Detalhes, desloque-se para as secções Anexos.
- 3 Clique em Vista na linha Histórico de interações.
- 4 Para ver mais detalhes, clique na ligação específica do histórico.

Por exemplo, pode clicar nesta ligação para rever a resposta a uma mensagem de correio electrónico enviada: Guardar a transcrição da resposta à mensagem de correio electrónico.

Monitorizar agentes

Antes de começar. Para executar este procedimento, terá de estar configurado como Supervisor no Oracle Contact On Demand.

Pode utilizar a funcionalidade de monitorização como ferramenta de fornecimento de instruções para ajudar os agentes a lidar melhor com os problemas dos clientes. Quando monitoriza um agente, este não sabe quando as respectivas comunicações estão a ser escutadas.

Para monitorizar uma chamada do agente

- 1 Na secção Ferramentas de comunicação, na barra de acção, navegue para Supervisor, em seguida, Monitorizar.
- 2 Na janela Monitorizar Agente, seleccione Nome do agente.
SUGESTÃO: Para localizar o agente na lista, utilize o campo Procurar um agente.
- 3 Seleccione o controlo de monitorização ou gravação da chamada actual:
 - **Escutar.** Pode ouvir a conversa, sendo que o cliente e o agente não o ouvirão a si.
 - **Conversa em segundo plano.** Pode ouvir a conversa e fornecer instruções ao agente. O cliente não o consegue ouvir.
 - **Assumir controlo.** Assume o controlo da chamada telefónica para o cliente. Desliga o agente da chamada, aparecendo o formulário Conclusão no ecrã do mesmo.
 - **Participar.** O utilizador junta-se à conversa. O agente e o cliente podem ouvi-lo.
 - **Gravar/Parar gravação.** A conversa é gravada. Quando parar a gravação, o ficheiro wav é armazenado como anexo desta actividade no histórico de interacções.
 - **Terminar sessão do agente.** A sessão do agente é terminada a partir da aplicação. Utilize esta opção para terminar a sessão de agentes remotos que tenham abandonado a respectiva estação de trabalho. Quando seleccionar esta opção, aparece uma mensagem a perguntar se pretende desligar o canal. Se seleccionar Sim, desligará a chamada telefónica em que o agente se encontrava.

Para ouvir a gravação de um agente

- 1 Na secção Communication Tools, na barra de acção, clique em Supervisor e seleccione Recordings. Apresenta as gravações efectuadas pelo supervisor durante a monitorização de um agente.
NOTA: As gravações efectuadas pelo agente estão disponíveis no Histórico de interacções.
- 2 Na janela Recordings, seleccione a gravação.
SUGESTÃO: Para procurar a gravação na lista, preencha os campos Utilizador, De e Para e clique em Procurar. Também pode utilizar os ícones de calendário para preencher os campos De e Para.
- 3 Seleccione o controlo de gravação da gravação actual:
 - **Reproduzir.** Pode reproduzir a gravação seleccionada.

- **Fechar.** A gravação é parada e a janela Gravações fechada.

SUGESTÃO: Se tiver problemas ao escutar as mensagens gravadas, altere o leitor multimédia predefinido no seu computador.

Página Lista de actividades de comunicação (Oracle Contact On Demand)

A página Lista de actividades do Oracle Contact On Demand mostra o subconjunto ou lista de interações com clientes seleccionada na Página principal Comunicações. A partir da página Lista de actividades, pode rever rapidamente várias interações. Também pode seleccionar uma para rever ou actualizar.

Como ver a página Lista de actividades

- 1 Clique no separador Chamadas, Correio de voz ou Correio electrónico.
- 2 Na secção Caixa de entrada, clique na ligação Mostrar lista completa.

A página Lista de actividades apresenta uma lista de todas as interações com clientes.

Pode determinar o período durante o qual a Caixa de entrada da página principal Comunicações apresenta as actividades actuais e concluídas no perfil pessoal do utilizador. Para obter mais informações, consulte [Actualizar detalhes pessoais](#) (consultar "[Atualizar os detalhes pessoais](#)" na página 716).

Utilizando o menu pendente, pode também mudar para outra lista. A lista pendente contém listas padrão distribuídas com a aplicação e listas personalizadas para a empresa. Para obter uma descrição das listas padrão, consulte a tabela Secção Listas de comunicações em [Trabalhar com a Página principal Comunicações](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal das Comunicações](#)" na página 350).

NOTA: As actividades incluem Compromissos, Tarefas e Actividades de comunicação. Não pode eliminar Actividades do Oracle Contact On Demand do separador Comunicações, Calendário ou Páginas principais.

A tabela que se segue descreve o que pode executar a partir da página Lista de actividades:

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Criar uma lista filtrada	Clique na ligação Gerir listas na barra de título e, em seguida, clique em Nova lista. Este procedimento abre um assistente que guia o utilizador pelo processo.
Criar um registo de tarefa	Clique em Nova tarefa na barra de título. Na página Editar tarefa, introduza as informações necessárias e guarde o registo.
Localizar uma actividade	Clique no cabeçalho da coluna Assunto. Em seguida, clique numa letra da barra do alfabeto. Para actividades que comecem por números, clique em 0-9.
Percorrer a lista	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou na parte inferior da página da lista para passar para a página seguinte, a página anterior, a

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
	primeira página ou a última página na lista.
Mostrar mais/menos registos	Na lista pendente Número de registos mostrados, na parte inferior da página, seleccione um número de registos que pretenda ver ao mesmo tempo.
Ver um subconjunto diferente de actividades	Clique na lista pendente na barra de título e altere a selecção. A lista pendente contém todas as listas filtradas disponíveis para o utilizador.
Ver detalhes da actividade	Clique no Assunto da actividade que pretende ver. Esta acção abre a página Detalhes.
Ver todas as actividades na empresa	Na barra de título, clique na lista pendente e seleccione um item.

Barra de ferramentas do Oracle Contact On Demand

O Oracle Contact On Demand adiciona duas secções à barra de acção: Ferramentas de comunicação e Controlos de voz. Esta tabela descreve as opções que pode ver nestas duas áreas, dependendo das responsabilidades.

Botão	Descrição
Ferramentas de comunicação	
Disponível/Indisponível	Permite alterar o estado do trabalho para Disponível ou Indisponível para aceitar chamadas telefónicas.
Quadrante	Permite efectuar uma chamada interna ou uma chamada externa.
Supervisor	Permite que supervisores monitorizem e gravem chamadas de agentes e escutem as gravações dos agentes.
Preferência do utilizador	Permite ao utilizador mudar o telefone em que aceita chamadas de entrada, bem como outras definições.
Estatísticas	Controla as estatísticas da sessão. Para mais informações, consulte Rever as estatísticas (na página 368).
Controlos de voz	
Resposta	Aceita chamadas de retorno (utilizado quando se trabalha No descanso),
Recusar	Recusa uma chamada de retorno ou uma chamada encaminhada para o utilizador.
Desligar	Termina uma chamada activa.

Botão	Descrição
Espera	Coloca uma chamada em espera, o que permite ao utilizador efectuar uma chamada para uma origem externa. Clique neste botão uma segunda vez para regressar à chamada.
Transferir	Transfere uma chamada activa para outro agente, grupo ou origem externa.
Gravar	Grava a chamada activa como ficheiro wav que pode ser reproduzido no leitor multimédia local do utilizador.

Campos da actividade de comunicação (Oracle Contact On Demand)

Quando clica em Editar nas páginas Chamada, Correio de voz ou Detalhe do correio electrónico, a página Editar actividade é aberta com as informações retiradas do formulário Conclusão da actividade.

NOTA: Os administradores da empresa podem personalizar a candidatura de várias formas, tais como alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas pendentes. Assim, as informações visíveis no ecrã poderão diferir das informações padrão descritas nesta tabela. Nem todos os campos da aplicação são editáveis. Se o administrador da empresa personalizar o tipo de registo Actividade, de forma a que os campos adicionais sejam apresentados conforme necessário, esta personalização impede o Oracle CRM On Demand de criar registos de actividade para novas interações.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

NOTA: Todos os tempos são apresentados em segundos.

Campo	Descrição
Informações chave da actividade	
Proprietário	Consulte Proprietário em Concluir actividades de comunicação (na página 365).
Assunto	Consulte Assunto em Concluir actividades de comunicação (na página 365).
Prioridade	Consulte Prioridade em Concluir actividades de comunicação (na página 365).
Origem	Consulte Origem em Concluir actividades de comunicação (na página 365).
Destino	Consulte Destino em Concluir actividades de comunicação (na página 365).
Estado	Consulte Estado em Concluir actividades de comunicação (na página 365).
Tipo	Consulte Tipo em Concluir actividades de comunicação (na página 365).
Subtipo de actividade	Consulte Subtipo de actividade em Concluir actividades de comunicação (na página 365).

Campo	Descrição
Código de resolução	Consulte Código de resolução em Concluir actividades de comunicação (na página 365).
Estatísticas chave	
Tempo de espera em fila	O tempo que a interacção se encontra em fila antes de ser atribuída a um agente.
Hora de início	Hora, data e carimbo de data/hora a que a comunicação é atribuída ao agente.
Hora de fim	Hora, data e carimbo de data/hora a que a comunicação é concluída.
Tempo de espera total	O tempo, em segundos, que o autor da chamada passa a seleccionar opções de menu em combinação com o tempo de espera em fila.
Fila atribuída	Nome do grupo para o qual a interacção é encaminhada.
Tempo no IVR	O tempo, em segundos, que o cliente passa a seleccionar opções de menu. Para mensagens de correio electrónico, este campo indica 0.
Tempo de interacção	Tempo, em segundos, entre a data de início e a data de fim.
Hora de conclusão	Tempo, em segundos, que o agente demora com o processo de conclusão (com o formulário Conclusão aberto).
Tempo de processamento	Total do tempo de interacção e do tempo de conclusão.
Tempo de espera em fila	Tempo, em segundos, que o autor da chamada fica em espera depois de introduzir informações de IVR.
Itens relacionados	Consulte Itens relacionados em Concluir actividades de comunicação (na página 365).
Informações adicionais	
Modificado por	Consulte Modificado por em Concluir actividades de comunicação (na página 365).
Descrição	Consulte Descrição em Concluir actividades de comunicação (na página 365).

Páginas de detalhes de chamadas, correio de voz e correio electrónico

Clique num tópico para ver instruções para executar o seguinte a partir da página Detalhe da chamada, do correio de voz e do correio electrónico:

■ [Ver históricos de interacções](#) (na página 369)

- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Anexar ficheiros e URLs a registos](#) (na página 113)

Os administradores do Oracle Contact On Demand podem criar páginas de detalhes Chamada, Correio de voz e Correio electrónico personalizadas. Para obter mais informações sobre a disposição de página, consulte [Personalizar disposições de página estática](#).

NOTA: Pode criar disposições de página para chamadas, correio de voz e correio electrónico no Oracle Contact On Demand. As disposições de página dinâmica não são suportadas no Oracle Contact On Demand.

Pode editar a disposição das páginas de detalhes Chamada, Correio de voz e Correio electrónico para apresentar apenas as secções que utiliza regularmente. A edição de disposições de página também acelera a velocidade com que as páginas são carregadas e elimina a desordem.

Para editar a disposição das páginas de detalhes de chamadas, do correio de voz e do correio electrónico

- 1 Clique numa chamada, mensagem de correio de voz ou de correio electrónico para abrir a página de detalhes correspondente.
- 2 Clique na ligação Editar disposição localizada à direita da página de detalhes.
- 3 Utilizando as setas, mova as secções (conteúdo) a partir da coluna Informações relacionadas disponíveis para a coluna Informações relacionadas apresentadas.
- 4 Clique em Guardar.

NOTA: Pode também fechar e expandir as secções que utiliza mais ou menos frequentemente. Se utilizar raramente uma secção, mantenha-a fechada. Fechar secções melhora a velocidade com que a página volta a ser carregada. Pode também utilizar a edição incorporada para editar os campos utilizados frequentemente. Para mais informações sobre a edição incorporada, consulte [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71).

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Campos da actividade de comunicação \(Oracle Contact On Demand\)](#) (na página 373)
- [Acerca do Oracle Contact On Demand](#) (na página 346)

7

Partner Relationship Management e High Tech

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registo para o Partner Relationship Management (PRM):

- **Parceiros.** Utilize estas páginas para gerir informações sobre as empresas ou contactos nas empresas externos que vendem ou prestam assistência de produtos pertencentes à sua empresa.
- **Programas de parceiros.** Utilize estas páginas para controlar os requisitos e os benefícios para as empresas que fazem parte dos programas parceiros da sua empresa.
- **Candidaturas.** Utilize estas páginas para gerir as candidaturas de parceiros novos ou existentes para a parceria com a empresa proprietária da marca.
- **Registos do negócio.** Utilize estas páginas para gerir os registos do negócio que permitem que os parceiros solicitem direitos exclusivos para uma oportunidade à empresa proprietária da marca.
- **Pedidos de FDM.** Utilize estas páginas para gerir os pedidos de fundos de desenvolvimento de marketing (FDM) para fundos monetários fornecidos pelo departamento de marketing ou de vendas de um fabricante. Os pedidos de FDM ajudam um parceiro a vender os respectivos produtos ou a comercializar a marca do fabricante.
- **Pedidos de PE.** Utilize estas páginas para gerir os pedidos de cálculo de preços especial (PE) de parceiros para um ajuste de preço de um produto.
- **Fundos.** Utilize estas páginas para gerir pedidos de fundos, créditos e aprovações.
- **Formação e certificação (F&C).** Utilize estas páginas para criar reconhecimento entre a comunidade de parceiros sobre os cursos de formação e programas oferecidos para os produtos e serviços da empresa proprietária da marca. A F&C também ajuda a controlar as aptidões e competências das empresas parceiras e respectivos funcionários. Os tipos de registo F&C são:
 - Cursos
 - Exames
 - Certificações
 - Acreditações

Nota: Todos estes tipos de registo só estão disponíveis com o Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. O tipo de registo Fundos também está disponível com o Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Gerir PRM e Tecnologia de ponta

Para mais informações sobre a gestão e configuração do Partner Relationship Management (PRM), consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

Parceiros

Utilize as páginas do Parceiro para controlar as empresas do parceiro e respectivos membros, criar contas de parceiro no Oracle CRM On Demand, para suportar utilizadores parceiros, e definir os níveis apropriados de acesso ao Oracle CRM On Demand e a visibilidade dos dados para conta de parceiro.

Acerca de parceiros

O separador Parceiro representa qualquer empresa externa que venda ou preste assistência a produtos pertencentes ao proprietário da marca.

As páginas do Parceiro no Oracle CRM On Demand permitem-lhe definir as informações empresariais sobre o parceiro, bem como as informações de parceria entre o proprietário da marca e o parceiro. Exemplos de informações do perfil do parceiro são o nome da empresa, endereço, número de telefone, número de fax, Web site, receitas anuais, número de funcionários, mercado, indústria, descrição do negócio, etc.

Acerca de contas de parceiros

Uma *conta de parceiro* do PRM, também conhecida como conta de parceiro gerida, é um parceiro com utilizadores no Oracle CRM On Demand. Uma conta de parceiro não gerida não tem utilizadores no Oracle CRM On Demand. Uma conta de parceiro do PRM encontra-se presente no separador Conta e no separador Parceiro e tem os seguintes atributos:

- Trata-se de uma conta com o tipo definido como Parceiro.
- O valor do sinalizador de parceiro gerido está definido como S.
- O estado da organização do parceiro está definido como Activa.

Para as organizações que são contas, a quem os representantes de vendas, vendem e Parceiros do PRM, tem de criar dois registos: um registo de conta e um registo de parceiro.

O tipo de registo de parceiro é uma subclasse do tipo de registo de conta, pelo que os campos personalizados que são adicionados ao tipo de registo de conta também estão disponíveis para o tipo de registo de parceiro. No entanto, o contrário não se verifica: os campos personalizados adicionados ao tipo de registo de parceiro não estão disponíveis para o tipo de registo de conta.

De forma geral, mantenha os atributos específicos do parceiro no separador Parceiros e os atributos específicos da conta, que não estão relacionados com a parceria, no separador Contas. No entanto, poderá por vezes pretender ter um atributo específico do parceiro disponível no separador Contas. Neste caso, pode adicionar atributos personalizados ao tipo de registo de conta. Estes atributos tornam-se automaticamente parte do tipo de registo Parceiro.

Quando visualiza a conta de parceiro no separador Contas, pode ver o campo Tipo de conta definido como Parceiro. Quando visualiza uma conta de parceiro no separador Parceiros, o campo Tipo de conta não é apresentado, porque o único valor que uma conta de parceiro pode ter é Parceiro.

NOTA: Enquanto o estado da organização do parceiro está definido como Activa, o tipo de uma conta de parceiro tem de estar definido como Parceiro.

Trabalhar com a Página principal de parceiros

A Página principal Parceiros é o ponto de partida para gerir parceiros.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Parceiros. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um conta de parceiro

Pode criar uma conta de parceiro clicando no botão Novo na secção Parceiros recentemente modificados. Para obter mais informações sobre como criar parceiros, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos do parceiro](#) (consultar "Campos de parceiro" na página 383).

SUGESTÃO: Pode indicar hierarquias de parceiros, como uma empresa que é subsidiária de outra empresa através da selecção das contas principais. Para obter mais informações sobre hierarquias de parceiros, consulte [Especificar contas principais](#) (na página 211).

Trabalhar com listas de parceiros

A secção Listas de parceiros mostra um número de listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de parceiros.

Lista de parceiros	Descrição
Todos os parceiros	Filtra todos os parceiros para os quais tem visibilidade, independentemente do proprietário.
Os meus parceiros	Parceiros com o nome do utilizador no campo Proprietário.
Parceiros recentemente criados	Todos os parceiros, ordenados pela data de criação.
Parceiros recentemente modificados	Todos os parceiros, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou visualizar, editar ou eliminar uma lista existente, clique em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar parceiros recentemente modificados

A secção Parceiros recentemente modificados mostra os parceiros que o utilizador modificou mais recentemente.

Para expandir a lista de tarefas, clique na ligação [Mostrar lista completa](#).

Adicionar secções à Página principal de parceiros

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à página principal Parceiros:

- Todos os parceiros activos
- Todos os parceiros inactivos
- Parceiros recentemente criados
- Parceiros recentemente modificados
- Uma ou mais secções de relatórios (o administrador da empresa pode disponibilizar as secções de relatórios na Página principal Parceiros)

Para adicionar secções à Página principal Parceiros

- 1 Na Página principal Parceiros, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal Parceiros, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Guardar.

Gerir contas de parceiros

Para gerir contas de parceiros, execute as seguintes tarefas:

- [Activar e desactivar contas de parceiros](#) (consultar "[Ativar e desativar contas de parceiros](#)" na página 381)
- [Procurar contas de parceiros](#) (consultar "[Procurar contas do parceiro](#)" na página 382)
- [Eliminar contas de parceiros](#) (na página 382)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)
- [Controlar parceiros e concorrentes de contas](#) (na página 217)
- [Controlar relações entre contas](#) (na página 213)

- [Adicionar notas](#) (na página 105)
- [Anexar ficheiros e URLs a registos](#) (na página 113)

NOTA: Quando cria uma conta do parceiro e define essa conta para o estado Activo, um livro é automaticamente criado com o nome Livro do parceiro <Nome do parceiro>. Quando cria uma conta do parceiro e define a organização do parceiro para essa conta, essa conta do parceiro é adicionada ao livro correspondente. Quando a conta do parceiro está inactivada, a conta do parceiro é inactivada no livro correspondente. Se a organização do parceiro do utilizador é alterada, a conta do parceiro é removida do livro associado à antiga organização do parceiro e adicionada ao livro do parceiro correcto para a nova relação da organização do parceiro.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Ativar e desativar contas de parceiros

Se uma parceria tiver sido suspensa ou terminada, pode desativar a conta desse parceiro. Se desativar a conta do parceiro, pode permitir que permaneça no Oracle CRM On Demand para que seja ativada novamente mais tarde.

Para ativar ou desativar uma conta do parceiro

- 1 Navegue para a página Editar parceiro.
- 2 Na lista Estado da organização do parceiro, selecione Ativa para ativar a conta do parceiro ou selecione Inativa para desativar a conta do parceiro.
- 3 Clique em Guardar.

NOTA: A desativação de uma conta do parceiro não permite alterar o valor do Tipo de conta a partir do separador Contas ou eliminar a conta a partir do separador Contas. Se uma conta estiver ativa, não é possível eliminar ou alterar o respetivo valor do Tipo de conta a partir do separador Contas.

Procurar contas para contas do parceiro

No Oracle CRM On Demand pode converter contas em contas do parceiro se os níveis de acesso permitirem.

Antes de começar. O administrador da empresa deve ter adicionado a caixa de verificação Parceiro gerido à página de detalhes.

Para converter uma conta numa conta do parceiro

- 1 Na lista da conta, selecione a conta que pretende converter numa conta do parceiro.

- 2 Na página Detalhes da conta, clique em Editar.
- 3 Na página de Editar conta, altere o tipo de conta para Parceiro.
- 4 Selecione a caixa de verificação Parceiro gerido e, em seguida, clique em Guardar.

NOTA: Se o tipo de registo Parceiro for configurado no modo de utilizador da propriedade do registo, quando concluir esta tarefa, o nome do campo Proprietário é alterado automaticamente para o nome do utilizador que efetua a conversão e o novo parceiro é adicionado à equipa do parceiro do proprietário.

Para garantir que uma conta do parceiro não pode reverter para uma conta normal

- 1 Navegue para a Lista de parceiros no separador Parceiro e selecione a conta do parceiro.
- 2 Na página Detalhes do parceiro, clique em Editar.
- 3 Na página de Editar parceiro, altere o estado da organização do parceiro para Ativo.
Depois de definir o estado como Ativo, a conta do parceiro não pode ser alterada para uma conta normal.

Procurar contas do parceiro

Pode procurar contas do parceiro utilizando a funcionalidade Procura avançada na barra de acção. Tem de especificar os seguintes critérios de procura:

- Campo está definido como Tipo de conta
- Condição está definida como Igual a
- Valor do filtro está definido como Parceiro

Para procurar contas do parceiro do PRM (contas do parceiro geridas), tem de especificar os critérios de procura na lista anterior e tem de definir os seguintes critérios de procura:

- Campo está definido como Sinalizador de parceiro gerido.
- A condição está definida como Igual a.
- O valor do filtro está definido como Y.

Para mais informações sobre como procurar registos, consulte: [Procurar registos](#) (consultar "[Localizar registos](#)" na página 45).

Eliminar contas de parceiros

Uma vez que as contas de parceiros também podem ser utilizadas como contas, as contas de parceiros poderão estar associadas a oportunidades bem como a outros registos. A eliminação de uma conta do parceiro poderá gerar erros devido a estas associações.

Uma vez que as contas também podem ser utilizadas como contas de parceiros, a eliminação de uma conta com um tipo de conta Parceiro a partir do separador Contas também poderá gerar erros. Como resultado, não é possível eliminar contas de parceiros a partir do separador Parceiros. Só é possível desactivar contas de parceiros. Se a conta não tiver qualquer outra utilização e o utilizador pretender eliminá-la, é possível eliminar a conta do parceiro inactiva a partir do separador Contas.

Quando eliminar uma conta do tipo parceiro a partir do separador Contas, o Oracle CRM On Demand verifica se o estado da organização do parceiro é Inactiva, o qual impede a eliminação accidental de um registo de parceiro activo. Para obter informações sobre como eliminar e restaurar registos, consulte [Eliminar e restaurar registos](#) (na página 119).

Campos de parceiro

Utilize a página Editar parceiro para adicionar um parceiro ou atualizar detalhes de um parceiro existente. A página Editar parceiro mostra o conjunto completo de campos para um parceiro.

SUGESTÃO: Também pode editar parceiros na página Lista de parceiros e na página Detalhes do parceiro. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (consultar "Atualizar detalhes do registo" na página 71).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave do parceiro	
Nome do parceiro	O nome do parceiro. Para evitar a duplicação de registos, certifique-se de que segue as convenções de nomenclatura definidas pela sua empresa no que se refere a abreviaturas, utilização de maiúsculas e minúsculas e assim sucessivamente.
Tipo de parceiro principal	Selecione o tipo de parceiro que pretende utilizar como principal para esta conta do parceiro.
Localização	O tipo de instalação utilizada pelo parceiro neste local, tal como Sede.
Estado da organização do parceiro	Indica se a conta do parceiro está ativa ou inativa.
Conta principal	O nome da empresa da qual o parceiro é um subsidiário.
N.º de telefone principal	O número de telefone principal utilizado para contactar o parceiro.
N.º de fax principal	O número de fax principal do parceiro.
Web site	Endereço URL do parceiro.
Lista de preços	A lista de preços a que a conta de parceiro está associada. Normalmente, esta lista

Campo	Descrição
	de preços é a que armazena o custo de compra do parceiro.
Informações adicionais	
Moradas de faturação e expedição	<p>A seleção de um país determina os nomes dos restantes campos de morada, de acordo com a convenção de moradas de um país. É possível que o ecrã seja atualizado para apresentar os nomes dos campos.</p> <p>NOTA: Se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa, as moradas para faturação e expedição serão só de leitura e os campos de morada serão alterados para cumprirem os requisitos das moradas partilhadas. Para obter mais informações sobre moradas partilhadas, consulte Moradas.</p>
Proprietário	<p>A designação alternativa do proprietário do registo do parceiro.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador. Para reatribuir a propriedade de um registo do parceiro, terá de ter a definição do nível de acesso de Leitura/Edição para o registo.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou pelos respetivos gestores.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 38).</p>
Gestor de contas do canal	O gestor de contas do canal é responsável pela manutenção da relação entre os parceiros e a empresa detentora da marca. Os gestores de contas do canal são o contacto principal para o parceiro.
Número de utilizadores ativos	Isto é um campo calculado que determina o número atual de utilizadores ativos no Oracle CRM On Demand para o parceiro.
Número máximo de utilizadores	O número máximo de utilizadores que uma organização do parceiro pode ter. Um parceiro não pode ter mais utilizadores do que o número definido neste campo.
Número restante de utilizadores disponível	Isto é um campo calculado que é igual à diferença entre o campo Número máximo de utilizadores e o campo Número atual de utilizadores ativos. Quando o valor deste campo é 0 (zero), não pode adicionar mais utilizadores ativos ao Oracle CRM On Demand.
Descrição	Informações adicionais sobre o parceiro. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

Programas de parceiros

Utilize as páginas Programa de parceiros para executar o seguinte:

- Gerir tipos e níveis diferentes de programas de parceiros.
- Especificar tipos diferentes de parceiros.
- Administrar afiliações no programa de parceiros.

Um *programa de parceiros* descreve os requisitos e benefícios do parceiro quando este é um membro do programa de parceiros. Os programas de parceiros foram concebidos para recrutar parceiros através da empresa proprietária da marca.

Trabalhar com a Página principal Programas de parceiros

A Página principal Programas de parceiros é o ponto de partida para gerir programas de parceiros.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Programas de parceiros. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um programa de parceiros

Pode criar um programa de parceiros clicando no botão Novo, na secção Programas de parceiros recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte [Criar programas de parceiros](#) (na página 387) e [Campos do programa de parceiros](#) (consultar "Campos de programa de parceiros" na página 391).

Trabalhar com listas do programa de parceiros

A secção Listas do programa de parceiros mostra um número de listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e visíveis para todos. O utilizador e respectivos gestores podem criar listas adicionais com base em critérios diferentes. Estas listas personalizadas são apresentadas acima do conjunto de listas padrão.

A tabela que se segue descreve as listas padrão de programas de parceiros.

Lista de programas de parceiros	Descrição
Programas de parceiros recentemente criados	Filtra todos os programas de parceiros, ordenados pela data de criação.
Programas de parceiros recentemente modificados	Filtra todos os programas de parceiros, ordenados pela data de modificação.
Todos os programas de parceiros	Esta lista não está filtrada. Apresenta todos os programas de parceiros para os quais tem visibilidade, independentemente do proprietário do

Lista de programas de parceiros	Descrição
	programa de parceiros.
Os meus programas de parceiros	Filtra programas de parceiros com o nome do utilizador no campo Proprietário.
Os meus programas de parceiros recentemente criados	Filtra programas de parceiros com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de criação.
Os meus programas de parceiros recentemente modificados	Filtra programas de parceiros com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.
Todos os programas de parceiros inactivos	Filtra todos os programas de parceiros com o estado Inactivo.
Todos os programas de parceiros activos	Filtra todos os programas de parceiros com o estado Activo.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar programas de parceiros recentemente modificados

A secção Programas de parceiros recentemente modificados mostra os programas de parceiros modificados mais recentemente pelo utilizador.

Para expandir a lista de tarefas, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal Programas de parceiros

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Programas de parceiros:

- Todos os programas de parceiros activos
- Todos os programas de parceiros inactivos
- Programas de parceiros recentemente criados
- Programas de parceiros recentemente modificados
- Os meus programas de parceiros recentemente criados
- Os meus programas de parceiros recentemente modificados
- Uma ou mais secções de relatórios (o administrador da empresa pode disponibilizar as secções de relatórios na Página principal Programas de parceiros)

Para adicionar secções à Página principal Programas de parceiros

- 1 Na Página principal Programas de parceiros, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal Programas de parceiros, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Guardar.

Gerir programas de parceiros

Para gerir programas de parceiros, execute as seguintes tarefas:

- [Criar programas de parceiros](#) (na página 387)
- [Gerir afiliações no programa de parceiros](#) (na página 388)
- [Eliminar programas de parceiros](#) (na página 390)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)
- [Trabalhar com anexos](#) (na página 110)
- [Controlar parceiros e concorrentes de contas](#) (na página 217)
- [Controlar relações entre contas](#) (na página 213)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Criar programas de parceiros

A partir do Oracle CRM On Demand, crie um programa de parceiros através da introdução de informações num formulário. Pode aceder a este formulário a partir de áreas diferentes no Oracle CRM On Demand, consoante o trabalho que estiver a efectuar e a tarefa que pretende executar.

Para criar um programa de parceiros

- 1 A partir da página Lista de programas de parceiros, clique em Novo programa de parceiros.
É apresentada a página Editar programa de parceiros.

- 2 No campo Nome do programa de parceiros, escreva um nome para o programa de parceiros que estiver a criar.

SUGESTÃO: Cada nome de programa de parceiros deve ser exclusivo.

- 3 No campo Estado, seleccione o estado adequado para o programa de parceiros.
- 4 Actualize os restantes campos na página Editar programa de parceiros conforme necessário.
Para obter informações sobre cada campo, consulte [Campos do programa de parceiros](#) (consultar "Campos de programa de parceiros" na página 391).
- 5 Guarde o programa de parceiros.

Gerir afiliações no programa de parceiros

Pode utilizar as páginas Nova afiliação no programa e Editar para efectuar as seguintes tarefas administrativas:

- [Criar afiliações no programa de parceiros](#) (na página 388)
- [Alterar o estado da afiliação no programa de parceiros](#) (na página 389)
- [Eliminar afiliações no programa de parceiros](#) (na página 389)
- [Anexar ficheiros e URLs a registos](#) (na página 113)

Criar afiliações no programa de parceiros

Após a aprovação da candidatura de um parceiro para a afiliação num programa de parceiros, o parceiro torna-se membro do programa de parceiros.

Para criar afiliações no programa de parceiros

- 1 Na página Detalhes do programa de parceiros do programa de parceiros seleccionado, clique em Nova na barra Afiliações no programa.

É apresentada a página Nova afiliação no programa.

- 2 No campo Nome do parceiro, seleccione o nome do parceiro que pretende adicionar ao programa de parceiros.

- 3 Conclua os outros campos na página Nova afiliação no parceiro conforme necessário.

Para mais informações sobre estes campos, consulte [Campos de afiliação no programa](#) (na página 389).

NOTA: O estado da caixa de verificação Activa e o valor do campo Estado têm de estar sincronizados. Por exemplo, se o estado da afiliação estiver definido como Actual, tem de seleccionar a caixa de verificação Activa.

- 4 Clique em Guardar.

Alterar o estado da afiliação no programa de parceiros

Após a aprovação de um parceiro na adesão a um programa de parceiros e a criação de um novo registo de afiliação para este programa de parceiros efectuada pelo utilizador, o estado predefinido deste registo de afiliação é Actual.

Pode alterar o estado da afiliação no programa de parceiros para um dos seguintes valores:

- Expirado
- Terminado

NOTA: O estado da caixa de verificação Activa e o valor do campo Estado têm de estar sincronizados. Por exemplo, se o estado da afiliação estiver definido como Expirada ou Terminada, tem de desmarcar a caixa de verificação Activa.

Para alterar o estado da afiliação no programa de parceiros

- 1 Na página Detalhes do programa de parceiros, clique na ligação Editar da afiliação no programa de parceiros para a qual pretende alterar o estado.
- 2 Na página Editar afiliação no programa, seleccione o valor adequado a partir da lista pendente Estado.
- 3 Clique em Guardar.

Eliminar afiliações no programa de parceiros

Se criou a afiliação no programa por engano ou pretende eliminá-la, poderá fazê-lo na página Detalhes do programa de parceiros.

NOTA: Não é possível eliminar uma afiliação no programa de parceiros se o valor do estado para a afiliação estiver definido como Actual.

Para eliminar uma afiliação no programa de parceiros

- 1 Na secção Afiliações no programa da página Detalhes do programa de parceiros, clique em Eliminar para a afiliação no programa de parceiros que pretende remover.
É apresentada uma caixa de mensagem que pergunta ao utilizador se tem a certeza de que pretende eliminar a afiliação seleccionada.
- 2 Clique em OK.
A afiliação seleccionada é eliminada.

Campos de afiliação no programa

Utilize as páginas Nova afiliação no programa e Editar para adicionar uma afiliação no programa de parceiros ou atualizar os detalhes de uma afiliação no programa de parceiros existente. Pode também utilizar a página Editar afiliação no programa para criar novas afiliações no programa de parceiros. A página Editar programa de parceiros mostra o conjunto completo de campos para um programa de parceiros.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre os campos das páginas Afiliação no programa.

Campo	Descrição
Informações chave da afiliação no programa	
Programa de parceiros	O programa de parceiros ao qual está a adicionar um membro.
Tipo de parceiro	O tipo de parceiro (por exemplo, revendedor, parceiro de soluções, distribuidor e assim sucessivamente) para o qual foi criado este programa de parceiros.
Nome do parceiro	O nome do parceiro que está a adicionar ao programa de parceiros.
Nível do programa	O Nível do programa ao qual aderiu este parceiro.
Ativa	Indica se a afiliação no programa de parceiros está Ativa.
N.º do ID	O número do ID da afiliação. O Oracle CRM On Demand atribui o ID.
Estado	O estado da afiliação. Os valores válidos são: Atual, Terminada, Expirada e Renovada.
Data de início	A data em que é iniciada a afiliação no programa de parceiros. Este campo apresenta a data e hora atuais por predefinição. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta data.
Data de fim	A data programada para a conclusão da afiliação no programa de parceiros. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta data.

Eliminar programas de parceiros

Pode eliminar um programa de parceiros a partir da página Detalhes do programa de parceiros.

NOTA: Não é possível eliminar um programa de parceiros se o estado estiver definido como Activo.

Para eliminar um programa de parceiros

- 1 Na página Detalhes do programa de parceiros, clique em Eliminar para o programa de parceiros que pretende eliminar.

É apresentada uma caixa de mensagem que pergunta ao utilizador se tem a certeza de que pretende eliminar o programa de parceiros seleccionado.

2 Clique em OK.

O programa de parceiros é eliminado.

Campos de programa de parceiros

Utilize a página Editar programa de parceiros para adicionar um programa de parceiros ou atualizar detalhes de um programa de parceiros existente. Pode também utilizar esta página para criar novas afiliações no programa de parceiros. Esta página mostra o conjunto completo de campos para um programa de parceiros.

SUGESTÃO: Também pode editar parceiros na página Lista de programas de parceiros e na página Detalhes do programa de parceiros. Para mais informações, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (consultar "[Atualizar detalhes do registo](#)" na página 71).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Os administradores podem também conceder acesso a um parceiro a estes campos de detalhe, para que o parceiro possa atualizar as informações.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave do programa de parceiros	
Nome do programa de parceiros	O nome do programa de parceiros. Para evitar a duplicação de registos, certifique-se de que segue as convenções de nomenclatura definidas pela sua empresa no que se refere a abreviaturas, utilização de maiúsculas e minúsculas e assim sucessivamente.
Estado	Indica se o programa de parceiros está Ativo, Inativo ou Em curso.
Data de início	A data em que é iniciado o programa de parceiros. Este campo apresenta a data e hora atuais por predefinição. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta data.
Data de fim	A data programada para a conclusão do programa de parceiros. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta data.
Tipo de parceiro	Determina o tipo de parceiro (por exemplo, revendedor, parceiro de soluções, distribuidor e assim sucessivamente) para o qual foi criado este programa de parceiros.
Tipo de programa	Determina o tipo de programa que está a ser criado pelo utilizador, por exemplo, registo de negócio.
FDM permitido	Permite o FDM (fundos de desenvolvimento de mercado). Os fundos de desenvolvimento de mercado são fundos monetários fornecidos pelo departamento de marketing ou vendas de um fabricante para ajudar um parceiro a vender os respetivos produtos ou a comercializar a marca do fabricante. Se selecionar FDM permitido, qualquer parceiro que seja membro deste programa

Campo	Descrição
	de parceiros tem direito de receber os fundos de desenvolvimento de mercado.
Preço especial permitido	<p>Permite a autorização de preço especial. A autorização de preço especial permite que os parceiros solicitem um preço especial para um produto ou grupo de produtos que estão a ser vendidos. Normalmente, este preço é pedido para que o parceiro continue competitivo ou crie uma margem específica.</p> <p>Se seleccionar Preço especial permitido, qualquer parceiro que seja membro deste programa de parceiros tem direito ao preço especial.</p>
Registo de negócio permitido	Se seleccionar Registo de negócio permitido, qualquer parceiro que seja membro deste programa de parceiros tem direito ao registo de negócio.
Descrição	Informações adicionais sobre o programa de parceiros. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.
Informações adicionais	
Nome completo do proprietário	<p>O proprietário do registo do programa de parceiros.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador. Para reatribuir a propriedade de um registo do programa de parceiros, terá de ter a definição do nível de acesso de Leitura/Edição para o registo.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou pelos respetivos gestores.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 38).</p>

Candidaturas

Uma *candidatura* é o meio pelo qual um novo parceiro ou um parceiro existente se candidata a uma parceria com o proprietário da marca. Em seguida, o proprietário da marca revê, aprova ou rejeita a candidatura. Pode preencher candidaturas com dados do portal do proprietário da marca. A candidatura de um parceiro permite ao proprietário da marca rever, rejeitar e aprovar candidaturas de forma eficiente. O proprietário da marca também pode consultar as informações da candidatura enquanto trabalha no Oracle CRM On Demand.

Trabalhar com a Página principal de candidaturas

A Página principal de candidaturas constitui o ponto de partida para gerir candidaturas de parceiros.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de candidaturas. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma candidatura

Pode criar um registo de candidatura clicando no botão Novo na secção Candidaturas recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos da candidatura](#) (consultar "[Campos de candidaturas](#)" na página 399).

Pode utilizar os serviços Internet para preencher as candidaturas a partir de um portal de parceiro. Também pode utilizar a ferramenta de importação no Oracle CRM On Demand para importar candidaturas. Para obter mais informações sobre como importar candidaturas, consulte [Importar candidaturas](#) (na página 399).

Trabalhar com listas de candidaturas

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de candidaturas.

Listas de candidaturas	Descrição
Todas as candidaturas	Esta lista apresenta todos os registos para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da lista. Não filtra as candidaturas.
Todas as candidaturas enviadas	Filtra as candidaturas com o estado Enviada.
Todas as candidaturas rejeitadas	Filtra as candidaturas com o estado Rejeitada.
Todas as candidaturas aprovadas	Filtra as candidaturas com o estado Aprovada.
As minhas candidaturas	Filtra as candidaturas com o nome do utilizador no campo Proprietário.
Todas as candidaturas recentemente criadas	Filtras as candidaturas ordenadas por data de criação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou visualizar, editar ou eliminar uma lista existente, clique em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar a secção As minhas candidaturas recentemente modificadas

A secção As minhas candidaturas recentemente modificadas mostra as candidaturas que o utilizador possui e que foram recentemente modificadas. Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal de candidaturas

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal de candidaturas.

- Listas de candidaturas
- Todas as candidaturas
- Todas as candidaturas rejeitadas
- Todas as candidaturas aprovadas
- Todas as candidaturas enviadas
- As minhas candidaturas
- Todas as candidaturas recentemente criadas
- Uma ou mais secções do relatório (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório, tais como o Relatório do Analytics da candidatura, na Página principal de candidatura.)

Para adicionar secções à Página principal de candidaturas

- 1 Na Página principal de candidaturas, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal de candidaturas, utilize as setas de direcção para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Guardar.

Gerir candidaturas

Para gerir candidaturas, execute as seguintes tarefas:

- [Criar candidaturas](#) (na página 395)
- [Enviar candidaturas para aprovação](#) (na página 395)
- [Rever candidaturas](#) (na página 396)
- [Rejeitar candidaturas](#) (na página 397)
- [Repor candidaturas](#) (na página 398)
- [Cancelar candidaturas](#) (na página 398)
- [Eliminar candidaturas](#) (na página 399)
- [Importar candidaturas](#) (na página 399)

- [Campos de candidaturas](#) (na página 399)

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registos, consulte [Trabalhar com registos](#) (na página 38).

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)
- [Trabalhar com anexos](#) (na página 110)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Criar candidaturas

A partir do Oracle CRM On Demand, pode criar uma candidatura introduzindo informações num formulário.

Para criar uma candidatura

- 1 Na página Lista de candidaturas, clique em Novo.
- 2 No campo Nome da candidatura, escreva um nome para a candidatura que estiver a criar.
SUGESTÃO: Cada nome da candidatura deve ser exclusivo.
- 3 Na secção Candidatura submetida por, introduza o nome e apelido nos campos apropriados.
- 4 Actualize o resto dos campos na página Editar candidatura, conforme necessário.
Para obter mais informações sobre cada campo, consulte [Campos de candidaturas](#) (na página 399).
- 5 Guarde a aplicação.

Enviar candidaturas para aprovação

Uma candidatura do parceiro permite que o proprietário da marca reveja, rejeite e aprove candidaturas de forma eficiente.

Antes de começar. Deve criar primeiro a candidatura. Para obter mais informações sobre como criar candidaturas, consulte [Criar candidaturas](#) (na página 395). Tem de ser criada uma regra de fluxo de trabalho

que atribua um utilizador apropriado como aprovador das candidaturas. Para obter mais informações sobre como criar regras de fluxo de trabalho, consulte Criar regras de fluxo de trabalho.

Para enviar uma candidatura para aprovação

- 1 Seleccione a candidatura para a qual pretende enviar uma aplicação na secção Todas as candidaturas, na Página principal de candidaturas.

Para obter informações sobre como seleccionar candidaturas, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes das candidaturas, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição de candidaturas, seleccione Enviado no campo Estado do envio. Em seguida, clique em Guardar.

Depois de alterar o campo Estado do envio para Enviado e de guardar o registo, ocorre o seguinte:

- O estado da aprovação é definido como Aprovação pendente.
- A data de envio é automaticamente definida como marca de hora actual.
- A aprovação da candidatura começa. Uma regra de fluxo de trabalho define o campo Aprovador da candidatura como o utilizador apropriado.
- O aprovador é adicionado à equipa da candidatura se não estiver presente.
- Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas se a regra de fluxo de trabalho tiver sido configurada.

Rever candidaturas

O proprietário de uma marca tem de recrutar parceiros adequados aos programas de parceiros. Quando potenciais parceiros se candidatam a uma parceria ou parceiros existentes se candidatam a afiliações adicionais no programa com o proprietário da marca, o Oracle CRM On Demand permite ao proprietário da marca rever as candidaturas. Em seguida, o proprietário da marca pode aprovar ou rejeitar as candidaturas.

Para rever uma candidatura

- 1 A partir da página Lista de candidaturas, clique no nome da candidatura que pretende rever.
- 2 Na página Detalhes das candidaturas, reveja os campos apropriados.
- 3 Se pretender efectuar alterações, tais como aprovar ou rejeitar uma candidatura, clique em Editar.
- 4 Na página Editar candidatura, efectue as alterações necessárias à candidatura. Em seguida, clique em Guardar.

Aprovar candidaturas

Os proprietários de marcas podem utilizar o Oracle CRM On Demand para aprovar candidaturas de parceiros que considerem aceitáveis.

NOTA: O utilizador pode aprovar apenas candidaturas de parceiros para as quais foi designado o aprovador actual.

Para aprovar a candidatura de um parceiro

- 1 A partir da página Lista de candidaturas, clique no nome da candidatura de parceiro que pretende aprovar.
- 2 Na página Detalhes da candidatura, clique em Editar.
- 3 Altere o Estado da aprovação para Aprovado e, em seguida, clique em Guardar.

Rejeitar candidaturas

À medida que uma candidatura passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode rejeitar a mesma.

Antes de começar. A candidatura deve ter o estado de envio Enviada.

Para rejeitar uma candidatura

- 1 Seleccione a candidatura que pretende rejeitar na secção Todas as candidaturas, na Página principal de candidaturas.

Para obter informações sobre como seleccionar candidaturas, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes da candidatura, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição da candidatura, seleccione Rejeitada de no campo Estado da aprovação. Em seguida, clique em Guardar.

Quando altera o estado da aprovação para Rejeitado e clica em Guardar, acontece o seguinte:

- O estado de envio do registo permanece no estado Enviado.
- A data é removida do campo Data de aprovação. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.

Nota: Se a candidatura não tiver sido aprovada, não será apresentada nenhuma data no campo Data de aprovação.

- Uma regra de fluxo de trabalho cria um novo registo da tarefa para controlar a acção de devolução do aprovador, caso a regra de fluxo de trabalho tenha sido configurada.
- Uma regra de fluxo de trabalho envia notificações por correio electrónico apropriadas se tiver sido configurada para enviar mensagens de correio electrónico.

Repor candidaturas

À medida que uma candidatura passa pela cadeia de aprovação, um parceiro pode repor a mesma.

Antes de começar. A candidatura deve ter o estado de envio Enviada e o estado de aprovação Aprovação pendente.

Para repor candidaturas

- 1 Seleccione a candidatura que pretende repor na secção Todas as candidaturas, na Página principal Candidaturas.

Para obter informações sobre como seleccionar candidaturas, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes da candidatura, clique no botão Editar.

- 3 Na página Editar candidatura, seleccione Reposto no campo Estado do envio. Em seguida, clique em Guardar.

Quando altera o estado de envio para Reposto, acontece o seguinte:

- O estado do aprovador é reposto para branco.
- Uma regra de fluxos de trabalho cria uma nova tarefa para controlar a acção de aprovação se a regra de fluxos de trabalho tiver sido configurada.
- Uma regra de fluxos de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas se tiver sido configurada para enviar mensagens de correio electrónico.

Cancelar candidaturas

À medida que uma candidatura passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode cancelar a mesma.

Antes de começar. A candidatura deve ter o estado de aprovação Aprovado.

Para cancelar uma candidatura

- 1 Seleccione a candidatura que pretende cancelar na secção Todas as candidaturas, na Página principal Candidaturas.

Para obter informações sobre como seleccionar candidaturas, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes das candidaturas, clique no botão Editar.

- 3 Na página Editar candidaturas, seleccione Cancelada no campo Estado da aprovação. Em seguida, clique em Guardar.

Eliminar candidaturas

Pode eliminar uma candidatura a partir da página Detalhes da candidatura.

Para eliminar uma candidatura

- 1 Na página Detalhes da candidatura, clique em Eliminar.
É apresentada uma caixa de mensagem que pergunta ao utilizador se tem a certeza de que pretende eliminar a candidatura.
- 2 Clique em OK.
A candidatura é eliminada.

Importar candidaturas

Na maior parte dos casos, os proprietários de marcas escolhem preencher as candidaturas de parceiros iniciais a partir de outra origem. Os proprietários de marcas podem preencher as candidaturas de parceiros através da utilização da Ferramenta de importação no Oracle CRM On Demand ou podem utilizar os serviços Internet para carregar os dados da candidatura a partir de um portal de parceiros. Para mais informações sobre a importação de dados através da utilização do Oracle CRM On Demand, consulte Importar os dados.

Campos de candidaturas

Utilize a página Edição de candidaturas para adicionar uma candidatura ou atualizar detalhes de uma candidatura existente. A página Edição de candidaturas mostra o conjunto completo de campos de uma candidatura.

SUGESTÃO: Também pode editar candidaturas na página Lista de candidaturas e na página Detalhe da candidatura. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (consultar "[Atualizar detalhes do registo](#)" na página 71).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil da empresa	
Nome	O nome da empresa. Para evitar a duplicação de registos, certifique-se de que segue as convenções de nomenclatura definidas pela sua empresa no que se refere a abreviaturas, utilização de maiúsculas e minúsculas e assim sucessivamente.
Localização	A localização da empresa.

Campo	Descrição
N.º de telefone principal	O número de telefone principal da empresa.
N.º de fax principal	O número de fax principal da empresa.
Web site	Endereço URL da empresa.
Número de funcionários	O número total de funcionários da empresa.
Receitas anuais	As receitas anuais totais da empresa.
Indústria	A indústria em que a empresa concorre.
País	A parte do país do endereço da empresa.
Morada 1	Informações adicionais do endereço da empresa.
Morada 2	Informações adicionais do endereço da empresa.
Localidade	A parte da localidade do endereço da empresa.
Concelho	A parte do distrito ou concelho do endereço da empresa.
Código postal	A parte do código postal do endereço da empresa.
Candidatura submetida por	
Nome próprio	O nome próprio do responsável pelo envio.
Apelido	O apelido do responsável pelo envio.
N.º de telefone do emprego	O número de telemóvel do emprego do responsável pelo envio.
N.º de telemóvel	O número de telemóvel do responsável pelo envio.
N.º de fax do emprego	O número de fax do emprego do responsável pelo envio.
Endereço de correio eletrónico	O endereço de correio eletrónico do responsável pelo envio.
Título da função	O título da função do responsável pelo envio.
Estado da submissão	O estado atual do envio da candidatura. Os valores são: Não enviado, Enviado ou Reposto.
Aprovador atual	O nome da pessoa que tem a autoridade para aprovar a candidatura.
País	A parte do país do endereço do responsável pelo envio.
Morada 1	Informações adicionais do endereço do responsável pelo envio.
Morada 2	Informações adicionais do endereço do responsável pelo envio.
Localidade	A parte da localidade do endereço do responsável pelo envio.

Campo	Descrição
Concelho	A parte do distrito ou concelho do endereço do responsável pelo envio.
Código postal	O código postal do endereço do responsável pelo envio.
Informações da parceria	
Estado da aprovação	O estado atual de aprovação da candidatura. Os valores são: Aprovação pendente, Aprovado, Rejeitado ou Cancelado.
Data de submissão	A data em que a candidatura foi enviada.
Data de aprovação	A data em que a candidatura foi aprovada.
Processado por: Nome	O nome da pessoa que reviu e aceitou ou rejeitou esta candidatura.
Motivo da rejeição	O motivo pelo qual a candidatura foi rejeitada. Os valores são: Duplicado, Informações incorretas, Informações insuficientes ou Outros.
Programa de parceiros	O nome do programa de parceiros associado à candidatura.
Nível do programa	O nível do programa de parceiros associado à candidatura.
Tipo de parceiro	O tipo de parceiro para o qual a candidatura está a ser enviada.
Benefícios de parcerias previstos	Os benefícios previstos desta parceria. É um campo de texto com um limite de 500 caracteres.
Parcerias existentes	Este campo lista quaisquer parcerias existentes. É um campo de texto com um limite de 300 caracteres.
Informações adicionais	
Parceiro	O parceiro que está associado a esta candidatura.
Origem	A origem da qual esta candidatura provém, por exemplo, Web site, mailing direto, correio eletrónico, etc.
Campanha	A campanha que resultou nesta candidatura de parceiro. Esta campanha está associada a esta candidatura.
ID da candidatura	O número de identificação exclusiva (ID) desta candidatura.
Proprietário	<p>O proprietário do registo de candidatura.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 38).</p>

Registos de negócio

O *registo de negócio* é um processo através do qual os parceiros solicitam direitos exclusivos para uma oportunidade ao proprietário da marca. Fornece aos parceiros meios para informar o fornecedor sobre uma oportunidade potencial e, em seguida, os parceiros recebem prioridade para essa oportunidade. Os registos de negócio são menos especulativos que as pistas mas mais que as oportunidades, pelo que existem entre as pistas e as oportunidades.

Na maioria dos casos, um parceiro solicita o registo de uma pista ou oportunidade que descobriu. No entanto, o parceiro também pode solicitar o registo de uma oportunidade anteriormente oferecida pelo proprietário da marca.

Os registos de negócio ajudam a mitigar o conflito entre canais, onde os parceiros têm de competir uns com os outros ou com o departamento de vendas interno do fornecedor da mesma oportunidade. Os registos de negócio também são benéficos das seguintes formas:

- Melhoram a visibilidade do proprietário da marca do pipeline da oportunidade dos parceiros.
- Aumentam a capacidade do proprietário da marca de venda vertical, cruzada ou ambas.

Ao registar um negócio, o parceiro poderá não dispor de informações suficientes sobre a oportunidade. Por exemplo, o parceiro poderá não saber a natureza exacta dos produtos que o cliente potencial pretende comprar. O parceiro poderá ter apenas uma vaga ideia do interesse do cliente potencial como, por exemplo, *servidores sofisticados* em vez de uma imagem definitiva da lista de compras do cliente potencial. Desta forma, ao registar negócios, os parceiros podem fornecer o mínimo ou o máximo de informações que pretenderem.

Trabalhar com a Página principal de registo de negócio

A Página principal de registo de negócio é o ponto de partida para gerir registos de negócio.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de registo de negócio. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um registo de negócio

Pode criar um registo de negócio clicando no botão Novo na secção Registos visualizados recentemente a aguardar a minha aprovação. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos de registo de negócio](#) (na página 415).

Trabalhar com listas de registos de negócio

A secção Listas de registos de negócio mostra um número de listas filtradas. O Oracle CRM On Demand tem um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

Seguem-se algumas das secções que podem ser apresentadas na Página principal de registo de negócio.

Listas de registos de negócio	Descrição
Todos os registos de negócio	Esta lista apresenta todos os registos para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário do registo. Não filtra registos de negócio.
Registos de negócio recentemente modificados	Filtra todos os registos de negócio, ordenados pela data da modificação.
Registos de negócio criados recentemente	Filtra todos os registos de negócio, ordenados pela data de criação.
Registos de negócio visualizados recentemente	Filtra todos os registos de negócio, ordenados segundo os que foram visualizados mais recentemente.
Registos de negócio que expiram nos 30 dias seguintes	Todos os registos de negócio aprovados com uma data de expiração que se situe nos 30 dias de calendário seguintes a contar da data actual.
Registos de negócio a aguardar a minha aprovação	Todos os registos de negócio com o estado de Aprovação pendente dos quais o utilizador é o aprovador actual.
Registos de negócio sem actividade nos últimos 30 dias	Todos os registos de negócio aprovados que não tiveram actividade na oportunidade associada nos últimos 30 dias de calendário a contar da data actual.
Registos de negócio activos	Todos os registos de negócio com estado de Aprovado.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou visualizar, editar ou eliminar uma lista existente, clique em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Registos de negócio a aguardar a minha aprovação

A secção Registos de negócio a aguardar a minha aprovação mostra todos os registos de negócio dos quais o utilizador é o aprovador actual, mas que ainda não aprovou.

Outras secções

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Registo de negócio.

- Registos de negócio aprovados
- Registos de negócio que expiram nos 30 dias seguintes
- Registos de negócio sem actividade nos últimos 30 dias
- Registos de negócio criados recentemente
- Registos de negócio recentemente modificados
- Registos de negócio activos
- Uma ou mais secções de relatório [o administrador da empresa pode executar secções de relatório, tais como Registos aprovados por volume do negócio (gráfico de barras), Registos aprovados por antiguidade (gráfico de barras), Registos por estado (gráfico circular), Registos resultantes em ganhos (por período) (gráfico de barras) ou Número (n.º) de registos (por período) (gráfico de barras).]

Adicionar secções à Página principal de registo de negócio

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções adicionais à Página principal de registo de negócio, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal de registo de negócio.

Para adicionar secções à Página principal de registo de negócio

- 1 Na Página principal de registo de negócio, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal de registo de negócio, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Guardar.

Gerir registos de negócio

Para gerir registos de negócio, execute as seguintes tarefas:

- [Criar registos de negócio](#) (na página 405)
- [Enviar registos de negócio para aprovação](#) (na página 406)
- [Aprovar registos de negócio](#) (na página 407)
- [Devolver registos de negócio](#) (na página 408)
- [Rejeitar registos de negócio](#) (na página 408)
- [Enviar novamente registos de negócio](#) (na página 409)
- [Cancelar registos de negócio](#) (na página 409)
- [Terminar o período de registos de negócio](#) (na página 410)

- [Actualizar registos de negócio](#) (na página 410)
- [Ligar produtos a registos de negócios](#) (na página 411)
- [Calcular o volume do negócio](#) (na página 411)
- [Associar registos de negócio a oportunidades](#) (na página 412)
- [Converter registos de negócio em contas, contactos ou oportunidades](#) (na página 412)
- [Definições de função e perfil de acesso para converter registos de negócio](#) (na página 413)
- [Campos de registo de negócio](#) (na página 415)

Criar registos de negócio

A partir do Oracle CRM On Demand, os parceiros criam um registo de negócio introduzindo informações num formulário. O parceiro pode aceder a este formulário a partir de áreas diferentes dentro da aplicação, dependendo daquilo em que o parceiro está a trabalhar e daquilo que o parceiro pretende fazer. Este tópico descreve um método de criação de registos de negócio a partir do separador Registos de negócio. Os parceiros também podem criar registos de negócio utilizando outros métodos, consulte [Criar registos](#) (na página 42).

Quando um parceiro cria um registo de negócio, o parceiro pode torná-lo independente ou associá-lo a uma oportunidade. O parceiro cria um registo de negócio independente (registo independente) quando o parceiro acredita que descobriu uma potencial nova oportunidade de negócio e pretende registá-la junto do proprietário da marca. No entanto, o proprietário da marca poderá não a considerar uma oportunidade até que tenha sido verificada por uma ou mais pessoas da organização.

Neste caso, quando o parceiro acredita que descobriu uma oportunidade e o proprietário da marca defende que não é uma oportunidade até ser verificada e confirmada, a solução é o parceiro criar um registo de negócio. O registo de negócio contém informações da oportunidade e de registo. Numa dada altura, o parceiro envia o registo para aprovação e, se for apropriado, o proprietário da marca aprova-a. Antes de dar a aprovação final ao registo de negócio, o proprietário da marca associa-a a uma oportunidade.

Para criar um registo de negócio

- 1** A partir da página Lista de registos de negócio, clique em Novo.
- 2** No formulário Detalhe do registo de negócio, introduza as informações necessárias.
 - a** Se o registo de negócio for para uma oportunidade existente, procure e seleccione a oportunidade apropriada no campo Oportunidade associada. O campo Oportunidade associada só deve apresentar aquelas oportunidades para as quais tem visibilidade. O campo cliente é automaticamente preenchido com o nome do cliente associado à oportunidade seleccionada.
 - b** Se o registo de negócio for para uma nova oportunidade (ou para uma oportunidade para a qual não tem visibilidade), seleccione a caixa de verificação Nova oportunidade e introduza as informações seguintes na secção Informações da oportunidade.
 - Moeda
 - Volume do negócio

- Data de fecho
 - Interesse do produto
 - Passo seguinte
- c Se o registo de negócio for para uma nova oportunidade, poderá ser para um cliente existente ou para um cliente novo. Se o registo de negócio for para um cliente existente, procure e seleccione o cliente a partir do campo Cliente associado. Se o registo de negócio for para um cliente novo, seleccione a caixa de verificação Novo cliente e preencha os campos na secção de informações da Nova empresa.

Para obter mais informações sobre os campos Registo do negócio, consulte [Campos de registo do negócio](#) (consultar "[Campos de registo de negócio](#)" na página 415).

3 Guarde o registo.

Enviar registos de negócio para aprovação

Um *registo de negócio* é um pedido de um parceiro de direitos exclusivos para uma oportunidade ao proprietário da marca. O pedido poderá ou não ser concedido pelo proprietário da marca. A maioria das empresas tem processos bem definidos de tratamento destes pedidos de aprovação dos parceiros. Normalmente, um ou mais funcionários do proprietário da marca avalia o registo através de uma variedade de critérios e decide se aprova o pedido. Nas pequenas empresas, os funcionários que têm de aprovar um registo permanecem estáticos, isto é, o mesmo conjunto de aprovadores aprova todos os registos de negócio. No entanto, nas empresas maiores, o grupo de aprovadores que tem de aprovar um registo é dinâmico e baseia-se numa variedade de factores, como a dimensão do negócio, o parceiro, os produtos, etc.

Antes de começar. Crie o registo de negócio. Para obter mais informações sobre como criar registos de negócio, consulte [Criar registos de negócio](#) (na página 405). Crie uma regra de fluxo de trabalho que atribua um utilizador apropriado como aprovador dos registos de negócio. Para obter mais informações sobre como criar regras de fluxo de trabalho, consulte [Criar regras de fluxo de trabalho](#).

Para enviar registos de negócio para aprovação

1 No campo Estado do envio da página Edição de registos de negócio, seleccione Enviado.

Se alterar o estado do envio para Enviado, o processo de aprovação será iniciado. Qualquer pessoa que tenha acesso de actualização ao registo de negócio pode iniciar o processo de aprovação.

2 Clique em Guardar.

Depois de alterar o campo Estado do envio para Enviado, ocorre o seguinte:

- O estado da aprovação é definido como Aprovação pendente.
- A data de envio é automaticamente definida como marca de hora actual.
- O encaminhamento do registo começa. Uma regra de fluxo de trabalho define o campo Aprovador do registo de negócio como o utilizador apropriado.
- O aprovador é adicionado à equipa do registo de negócio se o aprovador ainda não estiver presente.
- Uma regra de fluxo de trabalho envia quaisquer notificações por correio electrónico se a regra de fluxo de trabalho tiver sido configurada.

Aprovar registos de negócio

Dependendo dos processos empresariais da empresa, poderá ser necessário que mais do que uma pessoa da empresa aprove um registo de negócio antes do registo de negócio ser considerado como uma oportunidade válida. Actualmente, o encaminhamento da aprovação é um processo manual e só é suportado um nível de aprovação. Tem de modificar o campo do aprovador actual para mover o registo ao longo da cadeia de aprovação.

Nota: Pode atingir uma aprovação com vários níveis quando cada aprovador da cadeia de aprovação actualiza o campo **Aprovador** para o aprovador seguinte da cadeia.

Um registo de negócio só pode receber aprovação final se estiver associado a uma oportunidade. Se o registo não estiver associado a uma oportunidade (por exemplo, é um registo independente), tem de estar associado a uma oportunidade existente ou tem de ser manualmente convertido numa oportunidade. Para obter mais informações sobre a conversão de um registo de negócio numa oportunidade, consulte [Converter registos de negócio em contas, contactos ou oportunidades](#) (na página 412). Quando um registo de negócio atinge a aprovação final, a oportunidade associada a este torna-se visível para a organização do parceiro porque poderá ser necessário que o utilizador parceiro aceda à oportunidade.

Nota: A oportunidade associada só se torna visível para a organização do parceiro após a aprovação do registo de negócio. Quando o registo não é devolvido nem rejeitado, a visibilidade para a oportunidade associada (se existir) não é concedida.

Antes de começar. O estado do envio do registo de negócio tem de ser definido para Enviado antes de poder aprová-lo.

Para aprovar registos de negócio

- 1 No campo Estado de aprovação da página Editar registo de negócio, seleccione Aprovado.
- 2 Clique em Guardar.

Quando altera o estado de aprovação para Aprovado, acontece o seguinte:

- O Oracle CRM On Demand valida que o valor do estado do envio é Enviado. Se o estado do envio for qualquer outro valor, a validação falha e é gerada uma mensagem de erro apropriada.
- O Oracle CRM On Demand valida que o campo Oportunidade associada é preenchido com uma oportunidade.
- O Oracle CRM On Demand valida que a oportunidade especificada no campo Oportunidade associada não está já associada a um registo de negócio aprovado.
- A caixa de verificação Registrado no cabeçalho da oportunidade é seleccionada.
- O campo Data de expiração do registo no cabeçalho da oportunidade é preenchido com a data de expiração do registo aprovado.
- As informações do parceiro do registo aprovado são copiadas para o cabeçalho da oportunidade.
- O aprovador final é alterado para o utilizador actual. O campo Aprovador actual não é actualizado.
- A data de aprovação é alterada para a data actual do Oracle CRM On Demand.
- Uma regra de fluxo de trabalho cria uma nova tarefa para controlar a acção de aprovação.

- Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas se a regra de fluxo de trabalho tiver sido configurada.

Devolver registos de negócio

Uma vez que um registo de negócio passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode devolver o registo ao criador para efectuar alterações aos parâmetros do registo de negócio.

Antes de começar. O registo de negócio tem de ter um estado de envio Enviado.

Para devolver registos de negócio

- No campo Estado de aprovação da página Editar registo de negócio, seleccione Devolvido. Em seguida, clique em Guardar.

Quando altera o estado de aprovação para Devolvido, acontece o seguinte:

- O estado de envio do registo é definido como Não enviado.
- A data é removida do campo Data de aprovação. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.
- É criado um registo da tarefa para controlar a acção de devolução do aprovador.
- Uma regra de fluxos de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas se a regra de fluxos de trabalho tiver sido configurada.

O criador do registo de negócio pode agora actualizar o registo e enviá-lo. Para obter mais informações sobre como enviar registos de negócio, consulte [Enviar registo de negócio para aprovação](#) (consultar "[Enviar registos de negócio para aprovação](#)" na página 406).

Rejeitar registos de negócio

Uma vez que um registo de negócio passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode rejeitar o registo de negócio.

Antes de começar. O registo de negócio tem de ter um estado de envio Enviado.

Para rejeitar registos de negócio

- No campo Estado de aprovação da página Editar registo de negócio, seleccione Rejeitado. Em seguida, clique em Guardar.

Quando altera o estado de aprovação para Rejeitado, acontece o seguinte:

- O estado de envio do registo permanece no estado Enviado.
- A data é removida do campo Data de aprovação. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.
- É criado um registo da tarefa para controlar a acção de devolução do aprovador.

- Uma regra de fluxos de trabalho cria as notificações por correio electrónico apropriadas se a regra de fluxos de trabalho tiver sido configurada.

Enviar novamente registos de negócio

Uma vez que um registo de negócio passa pelo processo de aprovação, o aprovador poderá necessitar de informações adicionais para aprovar ou rejeitar o registo. Nestes casos, o aprovador pode devolver o registo ao proprietário e especificar um motivo da devolução. Alternativamente, o proprietário do registo poderá repor o registo para fornecer informações adicionais.

Depois da devolução ou reposição do registo, o proprietário pode actualizá-lo. Depois de o proprietário actualizar o registo de negócio, poderá enviá-lo novamente para aprovação.

Antes de começar. O estado do envio do registo de negócio tem de ser Reposto ou Não enviado.

Para enviar novamente registos de negócio para aprovação

- 1 Na página Edição do registo de negócio, adicione as informações adicionais.
- 2 No campo Estado do envio da página Edição de registos de negócio, seleccione Enviado.

Se alterar o estado do envio para Enviado, o processo de aprovação será iniciado. Qualquer pessoa que tenha acesso de actualização ao registo de negócio pode iniciar o processo de aprovação. Em seguida, clique em Guardar.

Quando o campo Estado do envio for alterado para Enviado, ocorre o seguinte:

- O estado da aprovação é definido como Aprovação pendente.
- A data de envio é automaticamente definida como marca de hora actual.
- O encaminhamento do registo começa. Uma regra de fluxo de trabalho define o campo Aprovador do registo de negócio como o utilizador apropriado.
- O aprovador é adicionado à equipa do registo de negócio se o aprovador ainda não estiver presente.
- Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas se a regra de fluxo de trabalho tiver sido configurada.

Cancelar registos de negócio

O proprietário da marca pode cancelar registos de negócio quando o campo Estado de aprovação está definido para o seguinte:

- Aprovação pendente
- Aprovado

Cancelar um registo de negócio não é suportado quando o estado de aprovação é qualquer outro valor.

Para cancelar registos de negócio

- No campo Estado de aprovação da página Editar registo de negócio, seleccione Cancelado. Em seguida, clique em Guardar.

Quando um registo de negócio aprovado é cancelado, as actualizações seguintes são efectuadas para a oportunidade associada:

- A caixa de verificação Registado não é seleccionada.
- O campo Data de expiração do registo é alterado para um valor nulo.
- O campo Parceiro registado é alterado para um valor nulo.

Terminar o período de registos de negócio

Pode terminar o período de registos de negócio em qualquer altura.

Para terminar o período de registos de negócio

- No campo Estado de aprovação da página Editar registo de negócio, seleccione Expirado. Em seguida, clique em Guardar.

Quando altera o estado de aprovação para Expirado, acontece o seguinte:

- A caixa de verificação Registado no cabeçalho da oportunidade não é seleccionada.
- A data no campo Data de expiração do registo no cabeçalho da oportunidade devolve um valor nulo.
- A data no campo Parceiro registado no cabeçalho da oportunidade devolve um valor nulo.

Actualizar registos de negócio

Nem sempre tem todas as informações de que necessita quando cria pela primeira vez um registo de negócio. Além disso, pode adicionar informações do produto a um registo só depois do registo do negócio ter sido criado. Assim, o Oracle CRM On Demand permite-lhe visualizar e modificar um registo de negócio para o qual tem visibilidade.

Quando um registo de negócio tem o estado Não enviado ou Reposto, pode editar o registo, adicionar ou remover artigos de receitas. Quando um registo de negócio tem qualquer outro estado, não pode efectuar estas alterações.

Para actualizar um registo de negócio

- 1 Na página Lista de registos de negócio, clique em Editar.
- 2 Na página Editar registo de negócio, efectue as alterações que pretende ao registo de negócio. Em seguida, clique em Guardar.

Ligar produtos a registos de negócios

Quando regista uma nova oportunidade, tem uma ideia do tipo e quantidade de produtos que interessam ao cliente potencial. É importante que guarde estas informações sobre o registo do negócio, uma vez que muitas empresas analisam os produtos enquanto consideram a aprovação do registo. Uma vez que é possível converter um registo do negócio numa oportunidade antes da aprovação final, é importante que guarde as informações da linha do produto no negócio, para que as mesmas possam ser copiadas para a oportunidade durante a conversão.

Antes de começar. O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com as Receitas do produto disponível para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Crie o registo do negócio e defina o estado como Não enviado ou Reposto. Pode adicionar linhas de produtos ao registo do negócio depois de criar o registo e antes de o enviar para aprovação.

Para ligar produtos a registos de negócios

- 1 Na secção Receitas de produtos da página Detalhes do registo do negócio, clique em Adicionar.
- 2 Nos campos, introduza o nome do produto, a quantidade e o preço do produto que pretende ligar ao registo do negócio. Em seguida, clique em Guardar.

Para obter mais informações sobre como ligar registos, consulte [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73).

Calcular o volume do negócio

Um registo de negócio poderá ter zero, um ou mais artigos de produto associados ao mesmo. Cada artigo de produto poderá ter um valor de receitas associado ao mesmo. Pode definir o volume do negócio no cabeçalho do registo do negócio como o total de todos os artigos de receitas, utilizando a conversão de moeda apropriada.

Antes de começar. O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com as Receitas do produto disponível para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para calcular o volume do negócio

- 1 Na secção Receitas de produtos da página Detalhes do registo do negócio, clique em Actualizar volume do negócio.

O Oracle CRM On Demand extrai as receitas de cada artigo e converte-as em moeda do negócio (especificado no cabeçalho do registo). Enquanto executa a conversão, o Oracle CRM On Demand considere a data de câmbio no artigo. Se uma data de câmbio tiver sido especificada para o artigo, é utilizada a taxa de câmbio nessa data enquanto estiver a executar a conversão. Se não for especificada nenhuma data de câmbio, o Oracle CRM On Demand utiliza a data actual para os cálculos da conversão.

As receitas convertidas de cada artigo são adicionadas a um total cumulativo e o valor resultante é preenchido no campo Volume do negócio no cabeçalho do registo.

- 2 Clique em Guardar.

Associar registos de negócio a oportunidades

O Oracle CRM On Demand permite-lhe associar registos de negócio existentes a oportunidades existentes e a alterar associações existentes entre os dois. Um registo de negócio também pode ser associado a uma oportunidade incorrecta.

Para associar registos de negócio a uma oportunidade

- 1 Na página Lista de registos de negócio, clique em Editar do registo de negócio com o qual pretende trabalhar.
- 2 No campo Oportunidade associada da página Editar registos de negócio, procure e seleccione a oportunidade à qual pretende associar o registo de negócio. Em seguida, clique em Guardar.

Converter registos de negócio em contas, contactos ou oportunidades

Se a função de utilizador tiver a configuração apropriada, pode criar registos de contas, contacto e oportunidade ou fundir informações de registo de negócio com registos existentes convertendo o registo de negócio. Dependendo das definições da empresa, o novo registo de oportunidade poderá incluir informações que afetam os cálculos de receitas.

Antes de começar. Tem de executar as seguintes tarefas:

- Criar o registo de negócio. Para obter mais informações sobre a criação de registos de negócio, consulte [Criar registos de negócio](#) (na página 405).
- Configurar a função de utilizador e aceder às definições de perfil. Para obter mais informações sobre estas definições, consulte [Definições do perfil de acesso e de função para converter registos de negócio](#) (consultar "[Definições de função e perfil de acesso para converter registos de negócio](#)" na página 413).

Para converter um registo de negócio numa conta, contacto ou oportunidade

- 1 Selecione o registo de negócio que pretende converter a partir da secção Todos os registos de negócio na Página principal do registo de negócio.

Para mais informações sobre como seleccionar registos de negócio, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhe do registo de negócio, clique no botão Converter para oportunidade.

3 Na página Converter registo de negócio, execute um dos seguintes procedimentos:

- Para criar novos registos de contas e de contactos para este registo de negócio, selecione as opções Criar nova conta automaticamente e Criar novo contacto automaticamente.

Na secção Conta, o campo Empresa associada para o registo de negócio aparece no campo Conta associada por predefinição. Na secção Contacto, o nome próprio e o apelido do registo de negócio aparecem por predefinição.

- Para criar uma nova oportunidade e ligar esta a uma conta e contacto existentes, selecione as opções Utilizar conta existente e Utilizar contacto existente.

Se o registo tiver uma conta associada, esta conta aparece no campo Conta associada. Se o registo tiver um contacto associado, este contacto aparece no campo Contacto associado.

- Para ligar o registo de negócio a uma conta ou contacto diferente, clique no ícone de pesquisa junto aos campos Conta associada ou Contacto associado e selecione outra conta e contacto. Certifique-se de que aparecem os nomes corretos nos campos Conta associada e Contacto associado e que as opções Utilizar conta existente e Utilizar contacto existente estão selecionadas.

4 Para converter o registo de negócio numa oportunidade, selecione Criar oportunidade automaticamente e preencha os campos.

O nome do registo de negócio aparece no campo Nome da oportunidade por predefinição. Os campos de dados das receitas, data de fecho, passo seguinte e descrição são também transportados para o registo de oportunidade. Pode editar estes dados na página Converter registo de negócio. Também pode associar o registo de negócio a uma oportunidade existente. Para tal, execute o seguinte procedimento:

- a** Selecione a opção Utilizar oportunidade existente
- b** Selecione a oportunidade apropriada utilizando o ícone de pesquisa junto ao campo Oportunidade associada.

5 Para converter o registo de negócio, clique em Guardar.

Definições de função e perfil de acesso para converter registos de negócio

Para converter registos de negócio em contas, contactos ou oportunidades, tem de ter as definições apropriadas nos perfis de acesso e na função do utilizador. Este tópico descreve as definições obrigatórias.

Definições de perfil de acesso para converter registos de negócio

Os níveis de acesso que lhe permitem converter registos de negócio são apresentados nas tabelas que se seguem. Estas definições são obrigatórias no perfil de acesso predefinido e no perfil de acesso de proprietário.

A tabela seguinte mostra os níveis de acesso para os tipos de registo que lhe permitem converter registos de negócio.

Tipo de registo	Nível de acesso
-----------------	-----------------

Tipo de registo	Nível de acesso
Conta	Ler e editar
Contacto	Ler e editar
Registo de negócio	Ler e editar
Oportunidade	Ler e editar

A tabela seguinte mostra os níveis de acesso para os tipos de registo de informações relacionadas que lhe permitem converter registos de negócio.

Tipo de registo	Tipo de registo de informações relacionadas	Nível de acesso
Conta	Moradas	Ler, criar e editar
Contacto	Contas	Ler e criar
	Moradas	Ler, criar e editar
Oportunidade	Receitas	Ler e editar
	Contacto	Ler e criar

Definições de função do utilizador para converter registos de negócio

As definições da função que lhe permitem converter registos de negócio são as seguintes:

- A função tem de ter o privilégio Registos de negócio do PRM: Converter registos de negócio.
- O acesso ao tipo de registo para a função tem de ter as seguintes definições:
 - A caixa de verificação Com acesso tem de estar seleccionada para o tipo de registo Registo de negócio em todos os casos de conversão do registo de negócio.
 - Para converter (isto é, associar ou ligar) registos de negócio em oportunidades existentes, a caixa de verificação Com acesso tem de estar seleccionada para o tipo de registo Oportunidade.
 - Para converter registos de negócio em novas oportunidades, as caixas de verificação Com acesso e Pode criar têm de estar seleccionadas para o tipo de registo Oportunidade.
 - Para converter registos de negócio em contas existentes, a caixa de verificação Com acesso tem de estar seleccionada para o tipo de registo Conta.
 - Para converter registos de negócio em novas contas, as caixas de verificação Com acesso e Pode criar têm de estar seleccionadas para o tipo de registo Conta.
 - Para converter registos de negócio em contactos existentes, a caixa de verificação Com acesso tem de estar seleccionada para o tipo de registo Contacto.
 - Para converter registos de negócio em novos contactos, as caixas de verificação Com acesso e Pode criar têm de estar seleccionadas para o tipo de registo Contacto.

Campos de registo de negócio

Utilize a página Editar registo de negócio para adicionar um registo de negócio ou atualizar detalhes de um registo de negócio. A página Editar registo de negócio apresenta o conjunto completo de campos de um registo de negócio.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave do registo de negócio	
Nome	O nome do registo de negócio. Para evitar a duplicação de registos, certifique-se de que segue as convenções de nomenclatura definidas pela empresa no que se refere a abreviaturas, utilização de maiúsculas e minúsculas, etc.
Tipo	O tipo de registo de negócio. As opções incluem: Standard e Não-Standard.
Estado da submissão	O estado do envio do registo de negócio. As opções incluem: Não enviado, Enviado e Reposto.
Data de expiração	A data em que o registo de negócio expirará.
Preço especial obrigatório	Indica se é obrigatório o cálculo de preços especial para o registo de negócio.
Pista associada	Um identificador exclusivo para a pista que resultou no registo de negócio.
ID	O identificador exclusivo (ID) do registo de negócio.
Parceiro principal	A conta do parceiro que descobriu o registo de negócio. O parceiro que descobriu o registo de negócio poderá já não ser o proprietário deste.
Parceiro principal: Localização	A localização da conta do parceiro de origem.
Programa de parceiros	O programa de parceiros ao qual o registo de negócio está anexado.
Objetivo	O objetivo associado ao registo de negócio.
Suporte obrigatório	Indica se é obrigatório o suporte pré-vendas para o registo de negócio.
Informações de oportunidades	
Oportunidade associada	O nome da oportunidade à qual o registo de negócio está associado.
Nova oportunidade	Indica se a oportunidade associada ao registo de negócio é nova.
Moeda	A moeda selecionada para a oportunidade à qual o registo de negócio

Campo	Descrição
	está associado.
Volume do negócio	O volume do negócios nas unidades da moeda selecionada.
Data de fecho	A data de fecho da oportunidade à qual o registo de negócio está associado.
Interesse do produto	A área do produto em que o cliente potencial está interessado.
Passo seguinte	O passo lógico seguinte no processo de vendas para a oportunidade associada ao registo de negócio.
Informações sobre o cliente	
Cliente associado	O nome da organização do cliente associada ao registo de negócio.
Novo cliente	Indica se o registo de negócio é para uma nova organização do cliente.
Nome da empresa	O nome da organização do cliente.
País	O país em que a organização do cliente está sediada.
Rua	A morada da organização do cliente.
Localidade	A localidade na morada da organização do cliente.
Distrito	O distrito na morada da organização do cliente.
Código postal	O código postal da morada da organização do cliente.
Contacto associado	O nome de um contacto associado.
Novo contacto	Indica se este é um novo contacto.
Sr./Sra.	Indica a designação de saudação apropriada.
Nome próprio	O nome próprio do cliente.
Outros nomes	Outros nomes do cliente.
Apelido	O apelido do contacto de cliente.
Título da função	O título da função do contacto de cliente.
Correio eletrónico	O endereço de correio eletrónico do contacto de cliente.
N.º de telefone	O número de telefone do contacto de cliente.
Telemóvel	O número do telemóvel do contacto de cliente.
Fax	O número de fax do contacto de cliente.

Campo	Descrição
Informações de aprovação	
Estado da aprovação	O estado atual da aprovação do registo de negócio.
Aprovador atual	O nome da pessoa que tem de aprovar o registo de negócio a seguir.
Aprovador final	O nome da pessoa que concedeu a aprovação final ao registo de negócio.
Data de submissão	A data em que o registo de negócio foi enviado para aprovação.
Data de aprovação	A data em que o registo de negócio foi finalmente aprovado.
Motivo da rejeição	O motivo da rejeição da aprovação do registo de negócio.
Descrição	Informações adicionais sobre o registo de negócio. Este campo tem um limite de 250 caracteres.
Informações adicionais	
Proprietário	<p>O proprietário do registo de negócio.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou respetivos gestores a partir das páginas Relatórios e Painel.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 38).</p>
Conta de parceiro proprietário	O nome da conta do parceiro que é proprietário do registo de negócio.
Conta de parceiro de origem	O nome da conta do parceiro que descobriu o registo de negócio. O parceiro que descobriu o registo de negócio poderá já não ser o proprietário deste
Descrição	Introduza quaisquer informações adicionais sobre o registo de negócio.

Pedidos de FDM

Os Fundos de desenvolvimento de marketing (FDM) fornecem proprietários de marcas com a capacidade de disponibilizar fundos de marketing para um parceiro de forma organizada, de modo a que um parceiro possa vender os produtos do proprietário da marca em áreas geográficas específicas ou comercializar a sua marca. Um *pedido de FDM* é um pedido de fundos no qual um parceiro solicita fundos ao proprietário da marca.

Os parceiros podem pedir pré-aprovações de financiamentos de actividades de marketing. Os pedidos de FDM identificam os detalhes da actividade de marketing e o respectivo custo estimado. O pedido de MDF é posteriormente encaminhado através de um processo de aprovação. O proprietário da marca fornece os fundos aprovados para o pedido de FDM e pode aprovar, rejeitar ou devolver os mesmos.

Após a conclusão das actividades de marketing, os parceiros podem criar participações para utilizar o dinheiro gasto que foi pré-aprovado pelo proprietário da marca. As participações são criadas relativamente a um pedido de FDM específico ou podem existir de forma independente. Um pedido de FDM só pode ter uma participação associada. Quando a participação é aprovada, o fundo é debitado com o pedido de FDM associado.

Trabalhar com a Página principal do pedido de FDM

A página principal Pedido de FDM é o ponto de partida para pedidos de fundos de desenvolvimento de mercado (FDM).

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal do pedido de FDM. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um pedido de FDM

Pode criar um pedido de FDM clicando no botão Novo na secção Pedido de FDM recentemente modificado. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e Campos de FDM.

Trabalhar com Listas de pedidos de FDM

A secção Listas de pedidos de FDM mostra um número de listas. O Oracle CRM On Demand tem um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela que se segue descreve as listas padrão de pedidos de FDM.

Lista de pedidos de FDM	Descrição
Todos os pedidos de FDM	Esta lista apresenta todos os registos para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da lista. Não filtra os pedidos de FDM.
Pedidos de FDM recentemente criados	Filtra todos os pedidos de FDM, ordenados pela data de criação.

Lista de pedidos de FDM	Descrição
Pedidos de FDM recentemente modificados	Filtra todos os pedidos de FDM, ordenados pela data da modificação.
Os meus pedidos de FDM	Filtra os pedidos de FDM com o nome do utilizador no campo Proprietário.
Os meus pedidos de FDM recentemente criados	Filtra os pedidos de FDM com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de criação.
Os meus pedidos de FDM recentemente modificados	Filtra os pedidos de FDM com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data da modificação.
Todos os pedidos de FDM pendentes	Todos os pedidos de FDM com o estado de Aprovação Pendente ou com o estado de Participação enviada.
Os meus pedidos de FDM pendentes	Os pedidos de FDM que o utilizador possui com o estado de Aprovação Pendente ou com o estado de Participação enviada.
Os meus pedidos de FDM aprovados	Todos os pedidos de FDM aprovados que o utilizador possui.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou visualizar, editar ou eliminar uma lista existente, clique em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar a secção Os meus pedidos de FDM recentemente modificados

A secção Os meus pedidos de FDM recentemente modificados mostra os pedidos de FDM que o utilizador possui e que foram recentemente modificados. Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Visualizar a secção Os meus pedidos de FDM pendentes

A secção Os meus pedidos de FDM pendentes mostra todos os pedidos de FDM que o utilizador possui com o estado de Aprovação pendente ou com o estado de Participação enviada. Para expandir esta lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à página principal do pedido de FDM

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal dos pedidos de FDM.

- Listas de pedidos de FDM
- Todos os pedidos de FDM pendentes

- Pedidos de FDM recentemente criados
- Pedidos de FDM recentemente modificados
- Os meus pedidos de FDM pendentes
- Os meus pedidos de FDM aprovados
- Os meus pedidos de FDM recentemente criados
- Os meus pedidos de FDM recentemente modificados
- Pedidos de FDM com a minha aprovação pendente

Para adicionar secções à Página principal dos pedidos de FDM

- 1 Na Página principal dos pedidos de FDM, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Pedidos de FDM, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página. Em seguida, clique em Guardar.

Gerir pedidos de FDM

Para gerir pedidos de FDM, execute as seguintes tarefas:

- [Enviar pedidos de FDM para aprovação](#) (na página 421)
- [Repor pedidos de FDM](#) (na página 422)
- [Devolver pedidos de FDM](#) (na página 422)
- [Rejeitar pedidos de FDM](#) (na página 423)
- [Aprovar pedidos de FDM](#) (na página 424)
- [Cancelar pedidos de FDM](#) (na página 424)
- [Enviar participações para pedidos de FDM](#) (na página 425)
- [Rejeitar participações para pedidos de FDM](#) (na página 426)
- [Aprovar participações para pedidos de FDM](#) (na página 426)

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registos, consulte [Trabalhar com registos](#) (na página 38).

Para obter procedimentos comuns a muitos tipos de registo, consulte o seguinte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)
- [Trabalhar com anexos](#) (na página 110)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Enviar pedidos de FDM para aprovação

Os parceiros podem pedir a pré-aprovação do financiamento das actividades de marketing através do envio de um pedido de fundos de desenvolvimento de mercado (FDM). O pedido de FDM inclui os detalhes da actividade e o montante de fundos que o parceiro prevê gastar.

Antes de começar. Crie o pedido de FDM. Crie uma regra de fluxo de trabalho que atribua um utilizador apropriado como aprovador dos pedidos de FDM. Para obter mais informações sobre como criar regras de fluxo de trabalho, consulte Criar regras de fluxo de trabalho.

Para enviar um pedido de FDM para aprovação

- 1 Seleccione o pedido de FDM que pretende enviar para aprovação na secção Todos os pedidos de FDM, na página principal Pedido de FDM.
Para obter informações sobre como seleccionar pedidos de FDM, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes do pedido de FDM, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição do pedido de FDM, seleccione Enviado no campo Estado do envio. Em seguida, clique em Guardar.

Depois de alterar o valor do campo Estado do envio para Enviado e de guardar o registo, ocorre o seguinte:

- O estado da aprovação é definido como Aprovação pendente.
- A Data de envio é automaticamente definida como marca de hora actual.
- O encaminhamento do pedido de FDM começa. Uma regra de fluxo de trabalho define o campo Aprovador para o pedido de FDM como o utilizador apropriado.
- O aprovador é adicionado à equipa do pedido de FDM, se ainda não estiver presente.
- Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio electrónico.

O pedido de FDM aparece na lista de registos que aguarda as acções do aprovador e torna-se só de leitura para o parceiro (proprietário). Não são permitidas actualizações adicionais do pedido (por exemplo, actualizar os montantes pedidos, alterar o fundo associado, etc.). O parceiro só pode alterar um pedido de FDM enviado depois de o repor com êxito.

Repor pedidos de FDM

Após o envio de um pedido de fundos de desenvolvimento de mercado (FDM), e antes da respectiva aprovação, é possível repor o mesmo. Depois de ter repostado o pedido com êxito, poderá continuar a actualização e o envio do mesmo para aprovação.

Antes de começar. O pedido de FDM deve ter o estado de envio Enviado e o estado de aprovação Aprovação pendente.

Para repor um pedido de FDM

- 1 Seleccione o pedido de FDM que pretende repor na secção Todos os pedidos de FDM, na página principal Pedido de FDM.

Para obter informações sobre como seleccionar pedidos de FDM, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes do pedido de FDM, clique no botão Editar.

- 3 Na página Edição do pedido de FDM, seleccione Reposto no campo Estado do envio. Em seguida, clique em Guardar.

Quando altera o estado de envio para Reposto, acontece o seguinte:

- O Estado da aprovação é reposto para um valor nulo.
- Uma regra de fluxo de trabalho cria uma nova tarefa para controlar a acção (se estiver configurada).
- Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas (se estiver configurada).

Agora é possível actualizar o pedido de FDM e enviá-lo novamente. Para obter mais informações sobre como enviar pedidos, consulte [Enviar pedidos de FDM para aprovação](#) (na página 421).

Devolver pedidos de FDM

Uma vez que um pedido de fundos de desenvolvimento de mercado (FDM) passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode devolvê-lo ao proprietário para efectuar alterações ou fornecer informações adicionais.

Antes de começar. O pedido de FDM deve ter o estado de envio Enviado.

Para devolver um pedido de FDM

- 1 Seleccione o pedido de FDM que pretende devolver na secção Todos os pedidos de FDM, na página principal Pedido de FDM.

Para obter informações sobre como seleccionar pedidos de FDM, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes do pedido de FDM, clique no botão Editar.

- 3 Na página Edição do pedido de FDM, selecione Devolvido no campo Estado da aprovação. Em seguida, clique em Guardar.

Quando altera o estado da aprovação para Devolvido e clica em Guardar, acontece o seguinte:

- O estado de envio do pedido de FDM é definido como Não enviado.
- A data é removida do campo Data de pré-aprovação. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.
- É criado um registo da tarefa para controlar a acção de devolução do aprovador.
- Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas.

O proprietário do pedido de FDM pode agora actualizar o pedido e enviá-lo. Para obter mais informações sobre como enviar pedidos de FDM, consulte [Enviar pedidos de FDM para aprovação](#) (na página 421).

Rejeitar pedidos de FDM

Uma vez que um pedido de fundos de desenvolvimento de mercado (FDM) passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode rejeitá-lo se o montante pedido para a actividade de marketing não puder ser concedido.

Antes de começar. O pedido de FDM deve ter o estado de envio Enviado.

Para rejeitar um pedido de FDM

- 1 Selecione o pedido de FDM que pretende rejeitar na secção Todos os pedidos de FDM, na página principal Pedido de FDM.

Para obter informações sobre como seleccionar pedidos de FDM, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes do pedido de FDM, clique no botão Editar.

- 3 Na página Edição do pedido de FDM, selecione Rejeitado no campo Estado da aprovação. Em seguida, clique em Guardar.

Quando altera o estado da aprovação para Rejeitado e clica em Guardar, acontece o seguinte:

- O estado de envio do pedido de FDM permanece no estado Enviado.
- A data é removida do campo Data de pré-aprovação. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.
- É criado um registo da tarefa para controlar a acção de devolução do aprovador.
- Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas.

Depois de o pedido de FDM ser rejeitado, torna-se só de leitura para o proprietário e não são permitidas actualizações posteriores no mesmo.

Aprovar pedidos de FDM

Um aprovador pode pré-aprovar um pedido de FDM e atribuir fundos na actividade de marketing pedida. Actualmente, o encaminhamento da aprovação para pedidos de FDM é um processo manual e só é suportado um nível de aprovação.

NOTA: Pode atingir uma aprovação com vários níveis quando cada aprovador da cadeia de aprovação actualiza o campo **Aprovador** para o aprovador seguinte da cadeia.

Antes de começar. O estado do envio do pedido de FDM tem de estar definido como Enviado antes de o poder aprovar.

Para aprovar um pedido de FDM

- 1 Seleccione o pedido de FDM que pretende aprovar na secção Todos os pedidos de FDM, na página principal Pedido de FDM.
Para obter informações sobre como seleccionar pedidos de FDM, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes do pedido de FDM, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição do pedido de FDM, introduza um montante no campo Montante pré-aprovado.
- 4 Seleccione Aprovado no campo Estado da aprovação. Em seguida, clique em Guardar.

Quando altera o estado de aprovação para Aprovado, acontece o seguinte:

- O Oracle CRM On Demand valida que o valor do estado do envio é Enviado. Se o estado do envio for qualquer outro valor, a validação falha e é gerada uma mensagem de erro apropriada.
- O Oracle CRM On Demand valida que o montante pré-aprovado não excede o Limite de aprovação definido para o aprovador actual e que a aprovação não resulta num saldo de fundos negativo. Se a validação falhar, será gerada uma mensagem de erro apropriada.
- O campo Última aprovação por é alterado para o utilizador actual. O campo Aprovador actual não é actualizado.
- A data de pré-aprovação é alterada para a data actual do Oracle CRM On Demand.
- Um fluxo de trabalho cria uma nova tarefa para controlar a acção de aprovação
- Um fluxo de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas.

Depois de o pedido de FDM ser aprovado, torna-se só de leitura e não são permitidas actualizações adicionais no mesmo, excepto quando enviar uma participação relacionada ou alargar a data de validade.

Cancelar pedidos de FDM

O proprietário da marca pode cancelar um pedido de fundos de desenvolvimento de mercado (FDM), em qualquer altura, se o pedido de FDM já não for válido.

Antes de começar. O estado de aprovação do pedido de FDM tem de estar definido como Aprovado.

Para cancelar um pedido de FDM

- 1 Seleccione o pedido de FDM que pretende cancelar na secção Todos os pedidos de FDM, na página principal Pedido de FDM.
Para obter informações sobre como seleccionar pedidos de FDM, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes do pedido de FDM, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar pedido de FDM, seleccione Cancelado no campo Estado da aprovação. Em seguida, clique em Guardar.

Quando altera o estado de aprovação para Cancelado, acontece o seguinte:

- O Oracle CRM On Demand valida que o valor do estado de aprovação está definido como Aprovado.
- Uma regra de fluxos de trabalho cria uma nova tarefa para controlar a acção.
- Um fluxo de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas.

Depois de o pedido de FDM ser cancelado, é só de leitura e não são permitidas actualizações posteriores no mesmo.

Enviar participações para pedidos de FDM

Os parceiros criam participações para utilizar o dinheiro pré-aprovado que foi gasto em actividades de marketing. As participações são criadas relativamente a um pedido de fundo de desenvolvimento de marketing (FDM) específico ou podem existir de forma independente.

Para enviar uma participação para um pedido de FDM

- 1 Seleccione o pedido de FDM para o qual pretende enviar uma participação na secção Todos os pedidos de FDM, na página principal Pedido de FDM.
Para obter informações sobre como seleccionar pedidos de FDM, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes do pedido de FDM, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição do pedido de FDM, introduza o montante no campo Montante da participação total pedido.

- 4 No campo Estado da participação, seleccione Participação enviada. Em seguida, clique em Guardar.
Depois de alterar o campo Estado da participação para Participação enviada e de guardar o registo, ocorre o seguinte:

- O encaminhamento da participação do pedido de FDM é iniciado.
- Uma regra de fluxo de trabalho define o campo Aprovador do pedido de FDM como o utilizador apropriado.

- O aprovador é adicionado à equipa do pedido de FDM se ainda não estiver presente.
- Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas.

Rejeitar participações para pedidos de FDM

Uma vez que uma participação de fundos de desenvolvimento de mercado (FDM) passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode rejeitá-la.

Antes de começar. A participação de FDM deve ter o estado de participação Participação enviada.

Para rejeitar uma participação para um pedido de FDM

- 1 Seleccione o pedido de FDM para o qual pretende rejeitar uma participação na secção Todos os pedidos de FDM, na página principal Pedido de FDM.

Para obter informações sobre como seleccionar pedidos de FDM, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes do pedido de FDM, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar pedido de FDM, seleccione Participação negada no campo Estado da participação. Em seguida, clique em Guardar.

Quando altera o estado da participação para Participação negada e clica em Guardar, acontece o seguinte: uma regra de fluxos de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas.

Aprovar participações para pedidos de FDM

Um aprovador pode aprovar uma participação de fundos de desenvolvimento de mercado (FDM) e oferecer um crédito a um parceiro. Actualmente, só é suportado um nível de aprovação para participações de FDM.

Antes de começar. O estado do envio da participação de FDM tem de estar definido como Participação enviada antes de a poder aprovar.

Para aprovar uma participação para um pedido de FDM

- 1 Seleccione o pedido de FDM para o qual pretende aprovar uma participação na secção Todos os pedidos de FDM, na página principal Pedido de FDM.

Para obter informações sobre como seleccionar pedidos de FDM, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes do pedido de FDM, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição do pedido de FDM, introduza o montante no campo Montante total da participação aprovado.
- 4 Seleccione Participação aprovada no campo Estado da participação. Em seguida, clique em Guardar.

Quando altera o estado de aprovação para Aprovado, acontece o seguinte:

- O Oracle CRM On Demand valida que o montante total da participação aprovado não excede o limite de aprovação definido para o aprovador e que a aprovação não resulta num saldo de fundos negativo. Se a validação falhar, será gerada uma mensagem de erro apropriada.
- A decisão de participação é definida como a data actual no Oracle CRM On Demand.
- Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas.

Quando a participação é aprovada, debita o fundo associado ao pedido de FDM.

Campos de pedidos de FDM

Utilize a página Edição do pedido de FDM para adicionar um fundo de desenvolvimento de mercado (FDM) ou para atualizar os detalhes de um pedido de FDM existente. A página Edição do pedido de FDM mostra o conjunto completo de campos de um pedido de FDM.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave do pedido de FDM	
ID	O identificador (ID) do pedido de FDM.
Nome do pedido	O nome exclusivo do pedido de FDM.
Conta do parceiro principal	A empresa do parceiro encarregue do envio do pedido de FDM.
Fundo	O nome do fundo associado ao pedido de FDM.
Estado da submissão	O estado do envio, tal como Enviado, Não enviado ou Reposto.
Data limite	A data em que tem de ter o pedido de FDM aprovado. Por predefinição, é definida para a data de hoje mais 7 dias.
Data de expiração	A data em que o pedido de FDM já não é válido.
Campanha	O nome da campanha à qual o pedido de FDM está associado.
Objetivo do marketing	O motivo de marketing para o pedido de FDM.
Região	A região para a qual o pedido de FDM está a ser realizado.
Categoria	A categoria à qual o pedido de FDM pertence.
Programa de parceiros	O nome do programa de parceiros ao qual o pedido de FDM

Campo	Descrição
	está associado.
Moeda do pedido de FDM	A moeda do pedido de FDM.
Informações de detalhes do pedido de FDM	
Data de início	A data e a hora em que a atividade de marketing começa. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta data.
Data de fim	A data e a hora em que a atividade de marketing termina. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta data.
Montante pedido	O montante total pedido para a atividade de marketing.
Montante pré-aprovado	O proprietário da marca introduz o montante total aprovado para a atividade de marketing.
Estado da aprovação	O estado da aprovação atual do pedido de FDM.
Data do pedido	A data e a hora em que o pedido de FDM foi criado.
Data de submissão	A data e a hora em que o pedido de FDM foi enviado.
Data de pré-aprovação	A data e a hora em que o pedido de FDM foi pré-aprovado.
Aprovador	O nome do aprovador atual.
Última aprovação por	O nome do aprovador anterior.
Código do motivo	O motivo pelo qual a atividade de marketing não foi aprovada. Os valores predefinidos são: Duplicado, Informações incorretas, Informações insuficientes e Outros.
Informações da participação	
Montante da participação total pedido	O montante da participação total que o parceiro está a pedir para a atividade de marketing.
Montante da participação total aprovado	O montante da participação total aprovado pelo proprietário da marca para a atividade de marketing.
Estado da participação	O estado atual da participação.
Data de decisão da participação	A data em que uma decisão foi tomada sobre a participação.
Informações adicionais	
Proprietário	O proprietário do registo de pedido de FDM. Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis

Campo	Descrição
	<p>de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou respetivos gestores a partir das páginas Relatórios e Painel.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 38).</p>
Descrição	Informações adicionais sobre o pedido de FDM. Este campo tem um limite de 250 caracteres.
Conta de parceiro proprietário	A conta do parceiro para o qual o proprietário trabalha. Assim, se o proprietário for um parceiro, a conta de proprietário será preenchida com o nome da conta de parceiro, à qual o parceiro pertence.
Gestor de canais	O gestor de canais é responsável por manter a relação entre os parceiros e a empresa do proprietário da marca. Os gestores de canais funcionam como contacto principal para o parceiro.
Conta de parceiro de origem	O nome do parceiro que iniciou o pedido de FDM.

Pedidos de cálculo de preços especial

Os *Pedidos de cálculo de preços especial* incluem o conjunto de processos comerciais, pelo qual um parceiro pede ao proprietário da marca um desconto sobre um produto. Por exemplo, um pedido de cálculo de preços especial poderá ser uma resposta a um negócio competitivo ou a uma tendência para descer nos preços. O proprietário da marca concede os preços mais baixos e fornece créditos ao parceiro após a venda. O preço especialmente autorizado é por norma válido para um produto, quantidade, duração autorizados e o parceiro ou cliente final ou ambos.

Os pedidos de cálculo de preços especial incluem as duas fases que se seguem:

Gestão de pedidos de cálculo de preços especial. O parceiro ou o proprietário da marca em nome do parceiro cria um pedido de cálculo de preços especial para um produto e fornece detalhes, tais como o motivo para o preço mais baixo. O parceiro submete o pedido ao proprietário da marca para aprovação e, quando o pedido for aprovado, vende o inventário por um novo preço mais baixo ao cliente. Após a venda, o parceiro pode utilizar o processo de participação de cálculo de preços especial para participar a diferença entre o custo de compra original e o novo custo autorizado.

Gestão de participações de cálculo de preços especial. O parceiro cria uma participação de cálculo de preços especial para pedidos de cálculo de preços especiais aprovados e abertos para receber crédito por uma perda. Normalmente, os relatórios Ponto-de-venda são submetidos após a venda com participações de cálculo de preços especial. Após a aprovação do pedido, o proprietário da marca oferece um crédito ao parceiro pela diferença entre o custo de compra original e o novo custo autorizado.

Os pedidos de cálculo de preços especial beneficiam os proprietários da marca e os parceiros das seguintes formas:

- Permitir que os proprietários da marca suportem os respectivos parceiros em situações competitivas
- Encorajar os parceiros a comprar e armazenar produtos de proprietários da marca, mesmo que os preços diminuam no futuro

Trabalhar com a Página principal do pedido de cálculo de preços especial

A Página principal do pedido de cálculo de preços especial é o ponto de partida para a gestão de pedidos de cálculo de preços especial.

NOTA: O administrador da empresa do utilizador pode personalizar a disposição da Página principal do pedido de cálculo de preços especial. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um pedido de cálculo de preços especial

Pode criar um pedido de cálculo de preços especial clicando no botão Novo na secção Pedido de cálculo de preços especial recentemente modificado. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos de pedido de cálculo de preços especial](#) (na página 445).

Trabalhar com listas de pedidos de cálculo de preços especial

A secção Listas de pedidos de cálculo de preços especial mostra um número de listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela que se segue descreve as listas padrão de Pedidos de cálculo de preços especial.

Lista de pedidos de cálculo de preços especial	Descrição
Todos os pedidos de cálculo de preços especial	Esta lista apresenta todos os registos para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da lista. Não filtra os pedidos de cálculo de preços especial.
Pedidos de cálculo de preços criados recentemente	Filtra todos os pedidos de cálculo de preços especial, ordenados pela data de criação.

Lista de pedidos de cálculo de preços especial	Descrição
Pedidos de cálculo de preços recentemente modificados	Filtra todos os pedidos de cálculo de preços especial, ordenados pela data da modificação.
Os meus pedidos de cálculo de preços especial	Filtra os pedidos de cálculo de preços especial com o nome do utilizador no campo Proprietário.
Os meus pedidos de cálculo de preços especial criados recentemente	Filtra os pedidos de cálculo de preços especial com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de criação.
Os meus pedidos de cálculo de preços recentemente modificados	Filtra os pedidos de cálculo de preços especial com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data da modificação.
Todos os pedidos de cálculo de preços especial pendentes	Filtra todos os pedidos de cálculo de preços especial com o estado de Aprovação pendente ou com o estado de Participação enviada.
Os meus pedidos de cálculo de preços especial pendentes	Filtra todos os pedidos de cálculo de preços especial que possui com o estado de Aprovação pendente ou com o estado de Participação enviada.
Os meus pedidos de cálculo de preços especial aprovados	Filtra todos os pedidos de cálculo de preços especial aprovados que possui.
Pedidos de cálculo de preços especial com a minha aprovação pendente	Filtra todos os pedidos de cálculo de preços especial que têm o estado de Aprovação pendente ou com o estado de Participação enviada e o utilizador é o aprovador seguinte.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou visualizar, editar ou eliminar uma lista existente, clique em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar a secção Os meus pedidos de cálculo de preços especial recentemente modificados

A secção Os meus pedidos de cálculo de preços especial recentemente modificados mostra os pedidos de cálculo de preços especial que o utilizador possui e que foram recentemente modificados. Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Visualizar a secção Os meus pedidos de cálculo de preços especial pendentes

A secção Os meus pedidos de cálculo de preços especial pendentes mostra todos os pedidos de cálculo de preços especial que o utilizador possui com o estado de Aprovação pendente ou com o estado de Participação enviada. Para expandir esta lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal do pedido de cálculo de preços especial do utilizador

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal dos pedidos de cálculo de preços especial:

- Listas de pedidos de cálculo de preços especial
- Todos os pedidos de cálculo de preços especial pendentes
- Pedidos de cálculo de preços criados recentemente
- Pedidos de cálculo de preços recentemente modificados
- Os meus pedidos de cálculo de preços especial pendentes
- Os meus pedidos de cálculo de preços especial aprovados
- Os meus pedidos de cálculo de preços especial criados recentemente
- Os meus pedidos de cálculo de preços recentemente modificados
- Pedidos de cálculo de preços especial com a minha aprovação pendente
- Uma ou mais secções do relatório (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório, tais como o Relatório do Analytics do pedido de cálculo de preços especial, na Página principal dos pedidos de cálculo de preços especial.)

Para adicionar secções à Página principal dos pedidos de cálculo de preços especial do utilizador

- 1 Na Página principal dos pedidos de cálculo de preços especial, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal dos pedidos de cálculo de preços especial, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Guardar.

Gerir pedidos de cálculo de preços especial

Para gerir pedidos de cálculo de preços especial, execute as seguintes tarefas:

- [Ligar produtos a pedidos de cálculo de preços especial](#) (na página 433)
- [Ligar programas a pedidos de cálculo de preços especial](#) (na página 434)
- [Enviar pedidos de cálculo de preços especial para aprovação](#) (na página 434)
- [Repor pedidos de cálculo de preços especial](#) (na página 435)

- [Devolver pedidos de cálculo de preços especial](#) (na página 436)
- [Rejeitar pedidos de cálculo de preços especial](#) (na página 437)
- [Aprovar pedidos de cálculo de preços especial](#) (na página 438)
- [Cancelar pedidos de cálculo de preços especial](#) (na página 439)
- [Enviar participações para pedidos de cálculo de preços especial](#) (na página 439)
- [Rejeitar participações para pedidos de cálculo de preços especial](#) (na página 440)
- [Aprovar participações para pedidos de cálculo de preços especial](#) (na página 440)

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registos, consulte [Trabalhar com registos](#) (na página 38).

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)
- [Trabalhar com anexos](#) (na página 110)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Ligar produtos a pedidos de cálculo de preços especial

Pode ligar produtos a pedidos de cálculo de preços especial para:

- Controlar os produtos que pertencem ao pedido de cálculo de preços especial
- Calcular os montantes totais pedidos e pré-aprovados (autorizados)

NOTA: Clique no botão [Actualizar totais do pedido para calcular os montantes totais pedidos e pré-aprovados](#).

Antes de começar. O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Produtos de preço especial disponível para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para ligar um produto a um pedido de cálculo de preços especial

- 1 Selecione o pedido de cálculo de preços especial (listado na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial) ao qual pretende ligar um produto.

Para obter mais informações sobre como seleccionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, desloque-se para baixo para a secção Produtos com cálculo de preços especial e clique em Adicionar.
- 3 No campo Produto, seleccione o produto que pretende adicionar ao pedido de cálculo de preços especial.
- 4 Na página Detalhes do produto com cálculo de preços especial, actualize os campos obrigatórios.
Para obter informações sobre os campos, consulte [Campos do produto com cálculo de preços especial](#) (consultar "[Campos de produto com cálculo de preços especial](#)" na página 442).
- 5 Guarde o registo.

Para calcular os montantes totais pedidos e pré-aprovados

- 1 Seleccione o pedido de cálculo de preços especial (listado na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial, na Página principal do pedido de cálculo de preços especial) para o qual pretende calcular os montais totais pedidos e pré-aprovados.
Para obter mais informações sobre como seleccionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, desloque-se para baixo para a secção Produtos com cálculo de preços especial.
- 3 Clique em Actualizar totais do pedido na secção Produtos com cálculo de preços especial.
Esta acção calcula os montantes totais pedidos e pré-aprovados e actualiza os campos Montante total pedido e Montante total autorizado no pedido de cálculo de preços especial.

Ligar programas a pedidos de cálculo de preços especial

Pode associar um pedido de cálculo de preços especial a um programa de parceiros específico em que participa.

Para ligar programas a pedidos de cálculo de preços especial

- 1 Navegue para a página Editar o pedido de cálculo de preços especial.
- 2 Na lista Programa de parceiros, seleccione o programa de parceiros que pretende adicionar ao pedido de preço especial e, em seguida, clique em Guardar.

Enviar pedidos de cálculo de preços especial para aprovação

O parceiro, ou o proprietário da marca em nome do parceiro, cria um pedido de cálculo de preços especial para um ajuste de preço de um produto e fornece detalhes, como o motivo da diminuição do preço. O parceiro

envia o pedido de cálculo de preços especial ao proprietário da marca para aprovação. O pedido poderá ou não ser concedido pelo proprietário da marca. A maioria das empresas tem processos bem definidos de tratamento destes pedidos de aprovação dos parceiros. Normalmente, um ou mais funcionários do proprietário da marca avalia o pedido de cálculo de preços especial com uma variedade de critérios e, em última análise, decide se aprova o pedido.

Antes de começar. Deve criar primeiro o pedido de cálculo de preços especial. Para obter mais informações sobre como criar registos, consulte [Criar registos](#) (na página 42). Tem de ser criada uma regra de fluxo de trabalho que atribua um utilizador apropriado como aprovador dos pedidos de cálculo de preços especial. Para obter mais informações sobre como criar regras de fluxo de trabalho, consulte [Criar regras de fluxo de trabalho](#).

Para enviar pedidos de cálculo de preços especial para aprovação

- 1** Selecciona o pedido de cálculo de preços especial (listado na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial, na Página principal do pedido de cálculo de preços especial) que pretende enviar para aprovação.

Para obter mais informações sobre como seleccionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2** Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, clique no botão Editar.
- 3** Na página Edição do pedido de cálculo de preços especial, selecciona Enviado no campo Estado do envio.
- 4** Clique em Guardar.

Depois de alterar o campo Estado do envio para Enviado e de guardar o registo, ocorre o seguinte:

- O estado da aprovação é definido como Aprovação pendente.
- A data de envio é automaticamente definida como marca de hora actual.
- O encaminhamento da participação de pedido de cálculo de preços especial começa. Uma regra de fluxo de trabalho define o campo Aprovador do pedido de cálculo de preços especial como o utilizador apropriado.
- O aprovador é adicionado (se ainda não estiver presente) à equipa do pedido de cálculo de preços especial.
- Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio electrónico necessárias.

O pedido de cálculo de preços especial aparece na lista de registos que aguarda a acção do aprovador e torna-se só de leitura para o parceiro (proprietário). Não são permitidas actualizações adicionais do pedido de cálculo de preços especial (por exemplo, adicionar ou remover produtos, actualizar os preços pedidos, etc.). O parceiro só pode alterar um pedido de cálculo de preços especial enviado depois de o repor com êxito.

Repor pedidos de cálculo de preços especial

Após o envio de um pedido de cálculo de preços especial, e antes da respectiva aprovação, é possível repor o mesmo. Depois de ter repost o pedido de cálculo de preços especial com êxito, poderá continuar a actualização e o envio do mesmo para aprovação.

Antes de começar. O pedido de cálculo de preços especial deve ter um estado de envio Enviado e um estado de aprovação Aprovação pendente.

Para repor pedidos de cálculo de preços especial

- 1 Selecione o pedido de cálculo de preços especial (listado na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial, na Página principal do pedido de cálculo de preços especial) que pretende repor.

Para obter mais informações sobre como seleccionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição do pedido de cálculo de preços especial, selecione Reposto no campo Estado do envio.
- 4 Clique em Guardar.

Quando altera o estado de envio para Reposto, acontece o seguinte:

- O estado da aprovação é reposto para branco.
- Uma regra de fluxo de trabalho cria uma nova tarefa para controlar a acção.
- Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas.

Pode agora actualizar o pedido de cálculo de preços especial e enviá-lo. Para obter mais informações sobre como enviar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Enviar pedidos de cálculo de preços especial para aprovação](#) (na página 434).

Devolver pedidos de cálculo de preços especial

Uma vez que um pedido de cálculo de preços especial passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode devolvê-lo ao proprietário para efectuar alterações. O aprovador pode fornecer comentários e pedir informações adicionais ao proprietário.

Antes de começar. O pedido de cálculo de preços especial deve ter um estado de envio Enviado.

Para devolver pedidos de cálculo de preços especial

- 1 Selecione o pedido de cálculo de preços especial que pretende devolver na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial, na Página principal de pedido de cálculo de preços especial.

Para obter mais informações sobre como seleccionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição do pedido de cálculo de preços especial, selecione Devolvido no campo Estado da aprovação. Em seguida, clique em Guardar.

Quando altera o estado de aprovação para Devolvido e clica em Guardar, acontece o seguinte:

- O estado de envio do pedido de cálculo de preços especial é definido como Não enviado.
- A data é removida do campo Data de autorização. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.
- Uma regra de fluxo de trabalho cria um registo da tarefa para controlar a acção de devolução do aprovador.
- Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas.

O proprietário do pedido de cálculo de preços especial pode actualizar o pedido de cálculo de preços especial e reenviá-lo. Para obter mais informações sobre como enviar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Enviar pedidos de cálculo de preços especial para aprovação](#) (na página 434).

Rejeitar pedidos de cálculo de preços especial

Uma vez que um pedido de cálculo de preços especial passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode rejeitá-lo se os descontos pedidos não puderem ser concedidos.

Antes de começar. O pedido de cálculo de preços especial deve ter um estado de envio Enviado.

Para rejeitar pedidos de cálculo de preços especial

- 1 Selecione o pedido de cálculo de preços especial que pretende rejeitar na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial, na Página principal do pedido de cálculo de preços especial.

Para obter mais informações sobre como seleccionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição do pedido de cálculo de preços especial, selecione Rejeitado no campo Estado da aprovação.
- 4 Clique em Guardar.

Quando altera o estado da aprovação para Rejeitado e clica em Guardar, acontece o seguinte:

- O estado de envio do pedido de cálculo de preços especial permanece no estado Enviado.
- A data é removida do campo Data de autorização. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.
- Uma regra de fluxo de trabalho cria um registo da tarefa para controlar a acção de devolução do aprovador.
- Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas.

Depois de o pedido de cálculo de preços especial ser rejeitado, torna-se só de leitura para o proprietário e não são permitidas actualizações posteriores no mesmo.

Aprovar pedidos de cálculo de preços especial

Dependendo dos processos empresariais da empresa, poderá ser necessário que mais do que uma pessoa da empresa aprove um pedido de cálculo de preços especial. Actualmente, o encaminhamento da aprovação é um processo manual e só é suportado um nível de aprovação. Tem de modificar manualmente o campo do aprovador actual para mover o pedido de cálculo de preços especial ao longo da cadeia de aprovação.

Nota: Cada aprovador na cadeia de aprovação actualiza o campo **Aprovador para executar a aprovação a vários níveis**.

Antes de começar. O estado do envio do pedido de cálculo de preços especial tem de ser definido como Enviado antes de o poder aprovar.

Para aprovar pedidos de cálculo de preços especial

- 1 Selecciona o pedido de cálculo de preços especial que pretende aprovar na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial, na Página principal do pedido de cálculo de preços especial.

Para obter mais informações sobre como seleccionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição do pedido de cálculo de preços especial, selecciona Aprovado no campo Estado da aprovação.
- 4 Clique em Guardar.

Quando altera o estado de aprovação para Aprovado, acontece o seguinte:

- O Oracle CRM On Demand valida que o valor do estado do envio está definido como Enviado. Se o estado do envio for qualquer outro valor, a validação falha e é gerada uma mensagem de erro apropriada.
- O Oracle CRM On Demand valida que o montante total autorizado não excede o limite de aprovação definido para o aprovador actual e que a aprovação não resulta num saldo de fundos negativo. Se a validação falhar, será gerada uma mensagem de erro apropriada.
- O Oracle CRM On Demand valida que o Montante total autorizado é igual à soma dos montantes autorizados de todos os produtos com cálculo de preços especial. Se não for igual, a validação falha e é enviada uma mensagem de erro apropriada.
- O campo Última aprovação por é alterado para o utilizador actual. O campo actual Aprovador não é actualizado.
- A data de autorização é alterada para a data actual do Oracle CRM On Demand.
- Uma regra de fluxo de trabalho cria uma nova tarefa para controlar a acção de aprovação.
- Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas

Depois de o pedido de cálculo de preços especial ser aprovado, torna-se só de leitura e não são permitidas actualizações adicionais no mesmo, excepto quando enviar uma participação relacionada ou alargar a data de validade.

Cancelar pedidos de cálculo de preços especial

O proprietário da marca pode cancelar um pedido de cálculo de preços especial, se o pedido já não for válido.

Antes de começar. O pedido de cálculo de preços especial tem de ter um estado de aprovação Aprovado.

Para cancelar um pedido de cálculo de preços especial

- 1 Seleccione o pedido de cálculo de preços especial que pretende cancelar na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial, na Página principal Pedido de cálculo de preços especial.

Para obter mais informações sobre como seleccionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, clique no botão Editar.

- 3 Na página Editar pedido de cálculo de preços especial, seleccione Cancelado no campo Estado da aprovação. Em seguida, clique em Guardar.

Quando altera o estado de aprovação para Cancelado, acontece o seguinte:

- O Oracle CRM On Demand valida que o valor do estado de aprovação é Aprovado.
- Uma regra de fluxos de trabalho cria uma nova tarefa para controlar a acção.
- Uma regra de fluxos de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas.

Depois de o pedido de cálculo de preços especial ser cancelado, torna-se só de leitura e não são permitidas actualizações posteriores no mesmo.

Enviar participações para pedidos de cálculo de preços especial

Os parceiros utilizam o processo de participação de cálculo de preços especial para participar na diferença entre o custo de compra original e o novo custo aprovado que é autorizado no pedido de cálculo de preços especial. Normalmente, um ou mais funcionários do proprietário da marca avalia a participação através da utilização de uma variedade de critérios e decide se aprova ou não a participação.

Para enviar participações para pedidos de cálculo de preços especial

- 1 Seleccione o pedido de cálculo de preços especial para o qual pretende enviar uma participação na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial, na página principal Pedido de cálculo de preços especial.

Para obter mais informações sobre como seleccionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, clique no botão Editar.

- 3 Na página Edição do pedido de cálculo de preços especial, introduza um montante no campo Montante total da participação pedido.

- 4 No campo Estado da participação, seleccione Participação enviada. Em seguida, clique em Guardar.

Depois de alterar o campo Estado da participação para Enviada e de guardar o registo, ocorre o seguinte:

- O encaminhamento da participação de pedido de cálculo de preços especial começa. Uma regra de fluxo de trabalho define o campo Aprovador do pedido de cálculo de preços especial como o utilizador apropriado.
- O aprovador é adicionado à equipa do pedido de cálculo de preços especial se ainda não estiver presente.
- Uma regra de fluxo de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas.

Rejeitar participações para pedidos de cálculo de preços especial

À medida que uma participação de cálculo de preços especial passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode rejeitá-la.

Antes de começar. A participação do pedido de cálculo de preços especial deve ter um estado de participação Enviada.

Para rejeitar uma participação para um pedido de cálculo de preços especial

- 1 Seleccione o pedido de cálculo de preços especial para o qual pretende rejeitar uma participação na secção Todos os pedidos de cálculo de preços especial, na página principal Pedido de cálculo de preços especial.

Para obter mais informações sobre como seleccionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar pedido de cálculo de preços especial, seleccione Participação negada no campo Estado da participação.
- 4 Clique em Guardar.

Quando altera o estado da participação para Participação negada e clica em Guardar, acontece o seguinte: uma regra de fluxos de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas.

Aprovar participações para pedidos de cálculo de preços especial

Um aprovador pode aprovar uma participação de preço especial e oferecer um crédito a um parceiro. Actualmente, só é suportado um nível de aprovação para participações de preço especial.

Antes de começar. O estado da participação de cálculo de preços especial tem de ser definido como Participação enviada antes de poder aprová-lo.

Para aprovar participações de pedidos de cálculo de preços especial

- 1** Selecione o pedido de preço especial para o qual pretende aprovar uma participação na secção Todos os pedidos de preço especial, na página principal Pedido de preço especial.
Para obter mais informações sobre como seleccionar pedidos de cálculo de preços especial, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).
- 2** Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, clique no botão Editar.
- 3** Na página Edição do pedido de cálculo de preços especial, introduza um montante no campo Montante total da participação aprovado.
- 4** Selecione Participação aprovada no campo Estado da participação. Em seguida, clique em Guardar.
Quando altera o estado da participação para Aprovada, acontece o seguinte:
 - O Oracle CRM On Demand valida que o montante total da participação aprovado não excede o limite de aprovação definido para o aprovador e que a aprovação não resulta num saldo de fundos negativo. Se a validação falhar, será emitida uma mensagem de erro apropriada.
 - A decisão de participação é alterada para a data actual no Oracle CRM On Demand.
 - Uma regra de fluxos de trabalho envia as notificações por correio electrónico apropriadas.

Gerir produtos com cálculo de preços especial como itens relacionados

Para gerir produtos com cálculo de preços especial como itens relacionados, execute as seguintes tarefas:

- [Criar produtos com cálculo de preços especial como itens relacionados](#) (consultar "[Criar produtos com cálculo de preços especial como artigos relacionados](#)" na página 442)
- [Campos do produto com cálculo de preços especial](#) (consultar "[Campos de produto com cálculo de preços especial](#)" na página 442)

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registos, consulte [Trabalhar com registos](#) (na página 38).

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Criar produtos com cálculo de preços especial como artigos relacionados

Pode criar um produto com cálculo de preços especial como um artigo relacionado de um pedido de cálculo de preços especial para indicar o custo pedido (ou outras informações) para um produto específico. No Oracle CRM On Demand, pode criar um produto com cálculo de preços especial como um artigo relacionado através da introdução de informações num formulário. Pode aceder a este formulário a partir da página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial.

NOTA: Antes de poder criar produtos com cálculo de preços especial, a área Produtos com cálculo de preços especial deve ser adicionada à página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial como um artigo relacionado. Para obter mais informações sobre a adição de artigos relacionados, consulte Personalizar disposições de artigos relacionados.

Para criar produtos com cálculo de preços especial como um artigo relacionado

- 1** Na página Detalhes do pedido de cálculo de preços especial, desloque-se para baixo para a secção Produtos com cálculo de preços especial e clique em Adicionar.
- 2** No campo Nome do produto, seleccione um produto.
- 3** Actualize o resto dos campos na página Edição do produto do pedido de cálculo de preços especial, conforme necessário. Em seguida, clique em Guardar.

Para obter informações sobre cada campo, consulte [Campos do produto com cálculo de preços especial](#) (consultar "[Campos de produto com cálculo de preços especial](#)" na página 442).

Campos de produto com cálculo de preços especial

Utiliza a página Editar produto com cálculo de preços especial para criar um novo produto com cálculo de preços especial. A página Editar produto com cálculo de preços especial mostra o conjunto completo de campos disponíveis para um produto com cálculo de preços especial.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações que visualiza no ecrã poderão ser diferentes das informações desta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais referente aos campos das páginas Editar produto com cálculo de preços especial.

Campo	Descrição
Informações chave do produto	
Produto	O nome do produto para o pedido de cálculo de preços especial. Se o pedido de cálculo de preços especial estiver relacionado com uma oportunidade, só é possível seleccionar os produtos que existam para essa oportunidade. Caso contrário, todos os produtos são

Campo	Descrição
	listados.
Produto: categoria do produto	A categoria do produto transitada com a definição do produto. Só de leitura.
Quantidade	A quantidade prevista de produtos que serão vendidos sob este pedido de cálculo de preços especial.
Moeda	A moeda para o produto de cálculo de preços especial.
Produto: n.º da peça	O número da peça transitado com a definição do produto. Este campo é só de leitura.
Produto: tipo	O tipo de produto transitado com a definição do produto. Este campo é só de leitura.
Produto: estado	O estado transitado com a definição do produto. Este campo é só de leitura.
PVR	<p>O preço de venda recomendado (PVR) pelo fabricante na moeda utilizada. Este campo é só de leitura para o parceiro.</p> <p>Se um cliente final tiver sido definido para o pedido de cálculo de preços especial e uma lista de preços tiver sido associada a esse cliente final, o Oracle CRM On Demand preenche o campo PVR após guardar o registo Produto com cálculo de preços especial, com base nesta lista de preços. A lista de preços do pedido de cálculo de preços especial é automaticamente preenchida com o valor da lista de preços adicionado ao registo de conta ou cliente final que está associado ao registo Pedido de cálculo de preços especial. Também deverão ser preenchidas as seguintes condições:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ A Lista de preços associada ao Cliente final é do tipo 'PVR' ■ O estado desta Lista de preços é 'Publicada' ■ O Produto existe nesta Lista de preços ■ A Data de início do Pedido de cálculo de preços especial está entre as datas Válido a partir de/Válido até da Lista de preços (e o Artigo da lista de preços). <p>Se uma lista de preços não tiver sido associada ao cliente final, a lista de preços no cabeçalho Pedido de cálculo de preços especial permanecerá vazio.</p>
Informações especiais de Detalhes do pedido de cálculo de preços especial	
Custo de compra	O preço que o parceiro pagou originalmente pelo produto. O Oracle CRM On Demand preenche este campo após

Campo	Descrição
	<p>guardar o registo Produto com cálculo de preços especial a partir da lista de preços associada à conta de parceiro proprietário. Para que o custo de compra seja preenchido no registo Produto com cálculo de preços especial, o proprietário do Pedido de cálculo de preços especial deve ser um Utilizador parceiro. Também deverão ser preenchidas as seguintes condições:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ A Lista de preços associada à Conta de parceiro proprietário é do tipo 'DIST COST' ■ O estado desta Lista de preços é 'Publicada' ■ O Produto existe nesta Lista de preços ■ A Data de início do Pedido de cálculo de preços especial está entre as datas Válido a partir de/Válido até da Lista de preços (e o Artigo da lista de preços). <p>Pode editar o campo Custa da compra e alterar o valor predefinido.</p>
Custo pedido	O preço reduzido que o parceiro solicitou para o pedido de cálculo de preços especial.
Custo de revenda pedido	O preço de revenda sob o qual o parceiro pretende vender o produto.
Custo autorizado	O preço do parceiro que foi negociado para o pedido de cálculo de preços especial. Este campo é só de leitura para o parceiro.
Preço de revenda sugerido	O preço de revenda sugerido pelo proprietário da marca. Este campo é só de leitura para o parceiro.
Montante pedido	Calcula o desconto pedido. O Oracle CRM On Demand calcula o montante.
Percentagem de desconto pedido	Calcula a percentagem de desconto pedido. O Oracle CRM On Demand calcula a percentagem de desconto.
Montante autorizado	Calcula o desconto autorizado. O Oracle CRM On Demand calcula o desconto autorizado.
Percentagem de desconto autorizado	Calcula a percentagem de desconto autorizado. O Oracle CRM On Demand calcula a percentagem de desconto autorizado.
Justificação de cálculo de preços especial	
Nome do concorrente	O nome do concorrente para o pedido de cálculo de preços especial.
Produto do concorrente	O nome do produto do concorrente.

Campo	Descrição
Preço do produto do concorrente	O preço do produto do concorrente.
Parceiro concorrente	O nome do parceiro concorrente.
Outras informações do concorrente	Outras informações relativas às ofertas do produto do concorrente, como justificação do preço especial, etc.
Informações adicionais	
Descrição	Informações adicionais sobre este item de lista. Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.

Campos de pedido de cálculo de preços especial

Utilize a página Edição do pedido de cálculo de preços especial para adicionar um pedido de cálculo de preços especial ou para atualizar os detalhes de um pedido de cálculo de preços especial existente. A página Edição do pedido de cálculo de preços especial mostra o conjunto completo de campos de um pedido de cálculo de preços especial.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes de tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave do pedido de cálculo de preços especial	
ID	O identificador (ID) do pedido de cálculo de preços especial.
Nome do pedido	O nome exclusivo do pedido de cálculo de preços especial.
Conta do parceiro principal	A empresa do parceiro que está a coordenar esforços sobre o pedido de cálculo de preços especial.
Estado da submissão	O estado do envio, tal como Não enviado, Enviado, Reposto.
Data limite	A data em que tem de ter o pedido de cálculo de preços especial aprovado. Por predefinição, este campo apresenta a data como uma semana a partir da data de hoje.
Fundo	O nome do fundo associado ao pedido de cálculo de preços especial.
Oportunidade	O nome da oportunidade à qual o pedido de cálculo de preços está relacionado.
Cliente final	O cliente final do pedido de cálculo de preços especial. Se o pedido estiver associado a uma oportunidade, só pode

Campo	Descrição
	selecionar Conta da oportunidade.
Conta de parceiro de origem	O parceiro que originou o pedido de cálculo de preços especial.
Registo de negócio	O registo de negócio com o qual o pedido está relacionado.
Programa de parceiros	O programa de parceiros ao qual o pedido de cálculo de preços especial está associado.
Moeda	A moeda para a qual o preço é convertido. Pode selecionar outra moeda para converter o preço para outra moeda, se o administrador da empresa configurar essa funcionalidade.
Informações especiais de Detalhes do pedido de cálculo de preços especial	
Data de início	A data e a hora em que o cálculo de preços especial começa. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta data.
Data de fim	A data e a hora após as quais o cálculo de preços já não produz efeitos. Pode utilizar os controlos de calendário para alterar esta data.
Montante total pedido	O Oracle CRM On Demand gera o total do montante pedido de cada produto com cálculo de preços especial.
Montante total autorizado	O Oracle CRM On Demand gera o total do montante autorizado de cada produto com cálculo de preços especial.
Data do pedido	A data e a hora em que o pedido de cálculo de preços especial foi criado.
Data de submissão	A data e a hora em que o pedido de cálculo de preços especial foi enviado.
Data de autorização	A data e a hora em que o pedido de cálculo de preços especial foi aprovado.
Aprovador	O nome do aprovador atual.
Estado da aprovação	O estado da aprovação atual do pedido de cálculo de preços especial, tal como Aprovação pendente, Aprovado, Devolvido, Rejeitado, Expirado ou Cancelado.
Última aprovação por	O nome da pessoa que aprovou mais recentemente o pedido de cálculo de preços especial.
Código do motivo	Indica o motivo pelo qual um pedido de cálculo de preços especial foi devolvido ou rejeitado.

Campo	Descrição
Informações da participação	
Montante da participação total pedido	O montante da participação total que está a ser pedido pelo parceiro.
Montante da participação total aprovado	O montante da participação total que está a ser aprovado pelo proprietário da marca.
Estado da participação	O estado atual da participação, tal como Em Curso, Participação enviada, Participação negada e Participação aprovada.
Data de decisão da participação	A data em que uma decisão foi tomada para a participação.
Informações adicionais	
Proprietário	<p>O proprietário do registo de pedido de cálculo de preços especial.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou respetivos gestores a partir das páginas Relatórios e Painel.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 38).</p>
Modificado	O nome da pessoa que cria ou atualiza o registo seguido da data e da hora em que foi criado ou atualizado. O Oracle CRM On Demand gera este valor.
Descrição	Informações adicionais sobre o pedido de cálculo de preços especial. Este campo tem um limite de 250 caracteres.
Conta de parceiro proprietário	A conta do parceiro para o qual o proprietário trabalha. Assim, se o proprietário for um parceiro, a conta de proprietário será preenchida com o nome da conta de parceiro, à qual o parceiro pertence.
Gestor de canais	O gestor de canais é responsável por manter a relação entre os parceiros e a empresa do proprietário da marca. Os gestores de canais funcionam como contacto principal para o

Campo	Descrição
	parceiro.

Fundos

Utilize as páginas Fundos para criar, atualizar e controlar fundos.

Normalmente, um *fundo* é uma soma de dinheiro ou um conjunto de outros recursos definidos à parte para um objetivo específico. Os fundos podem ser fundos de desenvolvimento de mercado, fundos cooperativos, fundos de promoção comercial, etc. Nas páginas Fundos, é possível gerir um conjunto de atividades que requeiram pré-aprovação e participações do processo de fundos de marketing.

Quando cria um registo de fundos, o utilizador torna-se no proprietário dos fundos ou no gestor de fundos. Normalmente, os proprietários de fundos podem atualizar ou eliminar registos de fundos, adicionar outros utilizadores como participantes no fundo, criar entradas de crédito e de débito e adicionar anexos e notas a um fundo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso do utilizador aos registos de fundos.

Os participantes no fundo podem ver o registo de fundo mas não podem editá-lo. Também podem enviar pedidos de pré-aprovação e pedidos de participação relativamente aos fundos nos quais estão listados como participantes. Os gestores de fundos podem visualizar e editar pedidos de fundos relativamente aos fundos dos quais são proprietários e podem aprovar ou rejeitar estes pedidos de fundos.

NOTA: Não é possível editar pedidos de fundos nos quais o campo Estado esteja definido como Participação aprovada.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função de utilizador não incluir o trabalho com fundos, o separador Fundos poderá ser excluído da configuração do utilizador.

Trabalhar com a Página principal de Fundos

A Página principal de Fundos é o ponto de partida para gerir fundos e pedidos de fundos.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de fundos. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um fundo ou um pedido de fundos

É possível criar um fundo ou um pedido de fundos clicando em Fundo ou Pedido de fundos na secção Criar, à esquerda da Página principal de Fundos. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos de fundo](#) (na página 458).

Trabalhar com listas de fundos ou listas de pedidos de fundos

As secções Listas de fundos e Listas de pedidos de fundos mostram um número de listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas de fundos padrão que estão disponíveis por predefinição.

Lista de fundos	Filtros
Todos os fundos	Todos os fundos que o utilizador e os respetivos subordinados possuem
Todos os fundos ativos	Todos os fundos que o utilizador e os respetivos subordinados possuem e que apresentam o estado Ativo
Os meus fundos	Fundos com o nome do utilizador no campo Proprietário
Os meus fundos ativos	Fundos com o nome do utilizador no campo Proprietário e que apresentam o estado Ativo

A tabela que se segue descreve as listas de pedidos de fundos padrão que estão disponíveis por predefinição.

Lista de pedidos de fundos	Filtros
Todos os pedidos de fundos	Todos os pedidos de fundos que o utilizador e os respetivos subordinados possuem
Os meus pedidos de fundos	Pedidos de fundos com o nome do utilizador no campo Proprietário
Os meus pedidos de fundos pendentes	Todos os pedidos de fundos que o utilizador possui com o estado Pré-aprovação enviada.
Pedidos de fundos pendentes	Todos os pedidos de fundos com o estado Pré-aprovação enviada.
Os meus pedidos de fundos aprovados	Todos os pedidos de fundos que o utilizador possui com o estado Pré-aprovado.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar os pedidos de fundos pendentes

Para visualizar os pedidos de fundos pendentes, procure na secção Os meus pedidos de fundos pendentes, que mostra as seguintes informações: Nome do pedido de fundos, Fundo, Pré-aprovação obrigatória, Concedido, Aprovado, Data do pedido, Data limite e Estado.

Os pedidos de fundos pendentes do utilizador são os pedidos com o estado Pré-aprovação enviada.

Para expandir a lista de fundos recentemente modificados, clique em Mostrar lista completa.

Visualizar atividades para pedidos de fundos

Para visualizar atividades abertas para pedidos de fundos, procure na secção Pedido de fundos - Atividades abertas, que mostra as seguintes informações: Data limite, Prioridade, Atividade, Assunto e Pedido de fundos.

Estas informações fornecem a lista das atividades abertas ligadas aos pedidos de fundos do utilizador. O campo Prioridade mostra a prioridade das tarefas que o utilizador ou o gestor especificou, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa. A prioridade da tarefa é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, sem seta para prioridade média, uma seta para baixo para prioridade baixa.

NOTA: Se o administrador da empresa tiver alterado os valores predefinidos para o campo Prioridade, as setas podem não ser apresentadas no campo Prioridade nas listas de tarefas.

Para expandir a lista de pedidos de fundos recentemente modificados, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal de fundos

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal de fundos:

- Pedidos de fundos pendentes
- Uma ou mais secções do relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar as secções do relatório na Página principal de fundos)

Para adicionar secções à Página principal de fundos

- 1 Na Página principal de fundos, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal de fundos, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Guardar.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre o fundo relacionadas:

- [Fundos](#) (na página 448)
- [Gerir fundos](#) (na página 451)
- [Campos de fundo](#) (na página 458)

Gerir fundos

Para gerir fundos, execute as seguintes tarefas:

- [Adicionar participantes no fundo](#) (na página 452)
- [Adicionar créditos a fundos](#) (na página 452)
- [Processar pedidos de fundos](#) (na página 453)
- [Processar participações](#) (consultar "[Processar reclamações](#)" na página 456)
- [Aplicar débitos a fundos](#) (na página 457)
- [Rever a atividade do fundo](#) (consultar "[Rever a actividade do fundo](#)" na página 458)

NOTA: A funcionalidade de fundos não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

NOTA: Pode atualizar um registo de fundo se for o respetivo proprietário. Se for um participante no fundo, pode criar e atualizar pedidos de fundos.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Atualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)
- [Transferir propriedade de registos](#) (na página 99)
- [Adicionar notas](#) (na página 105)
- [Anexar ficheiros e URLs a registos](#) (na página 113)
- [Eliminar e restaurar registos](#) (na página 119)
- [Ver pistas de auditoria para registos](#) (consultar "[Ver auditorias para registos](#)" na página 125)
- Personalizar a pista de auditoria

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do fundo relacionadas e tópicos de interesse:

- [Trabalhar com a Página principal de Fundos](#) (na página 448)
- [Campos de fundo](#) (na página 458)
- [Relatórios](#) (na página 779)
- [Controlar ativos](#) (consultar "[Controlar activos](#)" na página 218)

Adicionar participantes no fundo

Quando cria um registo de fundo, torna-se o proprietário do fundo por predefinição. Em seguida, pretende adicionar participantes no fundo. Adicionar alguém como participante no fundo permite que essa pessoa veja o registo de fundo e submeta pedidos de fundos.

Antes de começar. Para que os utilizadores apareçam na lista de participantes no fundo elegíveis, devem ser primeiro configurados como utilizadores ativos do Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Para adicionar um participante no fundo

- 1 Seleccione o fundo.
Para obter instruções sobre como seleccionar fundos, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes do fundo, desloque-se para a secção Participantes no fundo e clique em Adicionar.
NOTA: Poderá ter de adicionar a secção Participantes no fundo à disposição. Para obter informações sobre como alterar a disposição, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes](#) (na página 734).
- 3 Na página Adicionar participante no fundo, clique no ícone Pesquisar e selecione o utilizador.
A lista de utilizadores é composta por todas as pessoas que utilizam o Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
- 4 Guarde o registo.

Adicionar créditos a fundos

Para disponibilizar fundos, adicione crédito ao fundo.

Para adicionar crédito a um fundo

- 1 Selecciona o fundo.
Para obter instruções sobre como seleccionar fundos, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).
 - 2 Na página Detalhe do fundo, desloque-se para a secção Créditos do fundo e clique em Novo na barra de título.
- 452** Ajuda online do Oracle CRM On Demand Versão 20

NOTA: Poderá ter de adicionar a secção **Créditos do fundo à disposição**. Para obter informações sobre como alterar a disposição, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes](#) (na página 734).

- 3 Introduza as informações conforme descrito na tabela que se segue e, em seguida, guarde o registo.

Campo	Descrição
Fundos	O nome do fundo que é definido para o fundo actual por predefinição. (Só visualização.)
Nome do crédito	O nome deste registo do crédito. Este campo tem um limite de 30 caracteres. (Campo obrigatório.)
Montante	O montante do crédito que vai aplicar ao fundo, por exemplo, €500.
Descrição	A descrição deste crédito do fundo.
Data de expiração	A data após a qual o crédito não será mais válido (DD/MM/AAAA). A data é fornecida para fins informativos. Utilize o ícone Calendário para seleccionar a data.

Processar pedidos de fundos

Quando pretender começar a utilizar algum do montante do fundo, crie um pedido de fundos e submeta-o ao gestor de fundos para aprovação. Para controlar a fase do pedido do fundo, o utilizador e o gestor de fundos podem actualizar o campo Estado.

Para submeter um pedido para pré-aprovação

- 1 Selecione o fundo.

Para obter instruções sobre como seleccionar fundos, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhe do fundo, desloque-se para a secção Pedidos de fundos e clique em Novo.

NOTA: Poderá ter de adicionar a secção **Pedidos de fundos à sua disposição**. Para obter mais informações, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes](#) (na página 734).

- 3 Na página Editar pedido de fundos, introduza as informações necessárias.

A tabela seguinte descreve informações de campo para pedidos de fundos. O administrador pode adicionar, mudar o nome a ou eliminar campos, para que os campos apresentados sejam diferentes dos apresentados nesta tabela.

Campo	Descrição
Informações chave do pedido de fundos	
ID do pedido*	O identificador do pedido de fundos. O Oracle CRM On Demand gera o ID

Campo	Descrição
	do pedido. (Campo obrigatório.)
Nome do pedido de fundos	O nome do Pedido de fundos. Limite de 50 caracteres. (Campo obrigatório.)
Tipo	<p>Indica o tipo de fundo. Trata-se de um campo personalizável que o administrador da empresa pode alterar. (Campo obrigatório.)</p> <p>São fornecidos dois tipos de fundos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ FDMs (fundos de desenvolvimento de mercado). Estes fundos são utilizados pelo departamento de vendas ou marketing da empresa, para ajudar um parceiro, revendedor ou distribuidor a vender e a comercializar os seus produtos. ■ SPAs (autorização de preço especial). Estes fundos são utilizados por uma empresa para suportar pedidos de cálculo de preços especial. Estes pedidos de cálculo de preços especial são pedidos de fundos que um parceiro envia para obter um preço especial num produto ou grupo de produtos. Normalmente, este preço é pedido para que o parceiro possa ficar concorrente ou criar uma margem específica.
Fundo	O nome do fundo ligado. (Campo obrigatório.)
Estado	<p>O estado actual do Pedido de fundos. (Campo obrigatório.)</p> <p>Seguem-se as opções predefinidas: Participação aprovada, Participação recusada, Participação enviada, Em curso, Pré-aprovação recusada, Pré-aprovação enviada ou Pré-aprovado.</p> <p>Os participantes no fundo podem alterar o estado para: Em curso, Pré-aprovação submetida ou Reclamação submetida.</p>
Data limite	A data na qual tem de ter o pedido de fundos aprovado. (Campo obrigatório.)
Oportunidade	A oportunidade com a qual o produto está relacionado.
Conta da oportunidade	A conta à qual pertence a oportunidade relacionada.
Campanha	Utilize para ligar uma campanha a um fundo.
Objectivo do marketing	As opções predefinidas são Incentivo a parceiros, Marketing conjunto, Posicionamento competitivo, Lançamento de novo produto ou Retenção do cliente.
Região	As opções predefinidas são África, Ásia/Pacífico, Europa, América Latina, Médio Oriente, Nenhum, América do Norte, Europa do Norte, Outro, América do Sul, Europa do Sul ou Mundial.
Categoria	As opções predefinidas são Publicidade, Marca, Evento do cliente, Direct Mailing, Apresentações, Evento executivo, Publicidade conjunta, Outra, Promoção, Amostras, Seminário, Spiff, Feira para profissionais ou Formação.

Campo	Descrição
Programa de parceiros	Um programa do parceiro para o qual o pedido de fundos está a ser criado.
Informações de detalhes do pedido de fundos	
Requisito de pré-aprovação	O montante dos fundos de que precisará para executar as tarefas.
Concedido	Utilizado pelo Gestor de fundos, este campo contém o montante concedido ao participante, com base no montante pedido no campo Requisito de pré-aprovação.
Montante pedido na participação	Após a conclusão da tarefa, o participante reclama o montante gasto com a conclusão da tarefa utilizando este campo.
Aprovado	Utilizado pelo Gestor de fundos, este campo contém o montante aprovado com base no montante reclamado.
Data do pedido	Predefine para a data de hoje.
Data de pré-aprovação	Utilizado pelo Gestor de fundos, este campo contém a data em que o Gestor de fundos aprovou o montante do pedido de fundos.
Data de decisão da participação	Utilizado pelo Gestor de fundos, este campo contém a data em que o Gestor de fundos aprovou o montante da reclamação de fundos.
Data de início	O início do período para o qual o proprietário da marca aprovou o pedido de fundos.
Data de fim	O fim do período para o qual o proprietário da marca aprovou o pedido de fundos. Após esta data, o pedido de fundos deixará de ser válido.
Moeda de pedido de fundos	A moeda em que o fundo foi pedido.
Informações adicionais	
Proprietário	Normalmente, o proprietário pode actualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminar o registo. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou alargar o acesso de um utilizador. Este valor afecta os registos incluídos em relatórios executados pelo utilizador ou pelos respectivos gestores (a partir das páginas Relatórios e Painel).
Modificado	Nome da pessoa que cria ou actualiza o registo, seguido da data e hora em que o registo é criado ou actualizado. Gerado pelo sistema.
Conta de proprietário	Trata-se da conta de parceiro para o qual o proprietário trabalha. Assim, se o proprietário for um parceiro, a conta de proprietário será preenchida com o nome da conta de parceiro, à qual o parceiro pertence.
Gestor de canais	O gestor de canais é responsável por manter a relação entre os parceiros e a empresa do proprietário da marca. Os gestores de canais funcionam

Campo	Descrição
	como contacto principal para o parceiro.
Descrição	Este campo tem um limite de 250 caracteres.

- 1 Para o estado, seleccione Pré-aprovação submetida.
- 2 Guarde o registo.
O registo de pedido de fundos aparece na secção Pedidos de fundos pendentes na Página principal de Fundos do gestor de fundos.

Para pré-aprovar um pedido de fundos

- 1 Na página principal de Fundos, seleccione o pedido de fundos a partir da secção Pedidos de fundos pendentes.
- 2 Na página Detalhe do pedido de fundos, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar pedido de fundos, execute o seguinte procedimento:
 - a Introduza a data apropriada no campo Data de pré-aprovação.
 - b Introduza o montante que aprovou no campo Concedido.
 - c Actualize o campo Estado para Pré-aprovado.
- 4 Guarde o registo.

Processar reclamações

Depois de o pedido de fundos ser aprovado pelo Gestor de fundos e ter concluído a tarefa para a qual pediu os fundos, poderá submeter uma reclamação. Após submeter a reclamação, o Gestor de fundos pode revê-la e aprová-la.

Para submeter uma reclamação

- 1 Seleccione um pedido de fundos a partir de uma Lista de pedidos de fundos para a qual pretende submeter uma participação ou seleccione um pedido de fundos pré-aprovado (listado na secção Pedido de fundos pendente na página principal Fundos).
Para obter instruções sobre como seleccionar pedidos de fundos, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).
 - 2 Na página Detalhe do pedido de fundos, clique no botão Editar.
- 456** Ajuda online do Oracle CRM On Demand Versão 20

- 3 Na página Editar pedido de fundos, execute o seguinte procedimento:
 - a Introduza o montante reclamado no campo Montante pedido na reclamação.
 - b Seleccione Reclamação submetida, a partir do campo Estado.
 - c Introduza uma data apropriada no campo Data de vencimento.
- 4 Guarde o registo.

Para aprovar uma reclamação

- 1 Seleccione o pedido de fundos (listado na secção Pedido de fundos pendente, na página principal Fundos) para o qual pretende aprovar uma participação.

Para obter instruções sobre como seleccionar pedidos de fundos, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhe do pedido de fundos, reveja o montante a reclamar no campo Montante pedido na reclamação e, em seguida, clique no botão Editar.

- 3 Na página Editar pedido de fundos, execute o seguinte procedimento:

- a Introduza o montante que aprovou no campo Aprovado.
- b Introduza a data apropriada no campo Data de decisão da reclamação.
- c Seleccione Reclamação aprovada, a partir do campo Estado.

NOTA: Para aprovar fundos, tem de ter o Limite de aprovação do fundo definido como um valor suficiente no registo do utilizador. Contacte o administrador se o limite de aprovação não for suficiente. Além disso, o Oracle CRM On Demand não lhe permite aprovar um pedido de fundos que resulta num saldo de fundos negativo, excepto se a caixa de verificação Permitir saldo negativo estiver seleccionada na página Detalhes do fundo.

- 4 Guarde o registo.

Após uma reclamação ser aprovada, irá aparecer na secção Débitos do fundo no registo de fundo.

NOTA: Após a aprovação de uma participação, já não poderá editar o pedido de fundos.

Aplicar débitos a fundos

Para deduzir um montante do fundo, crie um registo de débito.

Aplicar um débito a um fundo

- 1 Seleccione o fundo.

Para obter instruções sobre como seleccionar fundos, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes do fundo, desloque-se para a secção Débitos do fundo e clique em Novo na barra de título para criar uma entrada de débito.
- 3 Na página Editar débito do fundo, introduza as informações necessárias.
O Nome do pedido de fundos tem um limite de 50 caracteres.

Rever a actividade do fundo

Pode rever os registos que gere na actividade do fundo ou, se for um administrador de fundos na sua empresa, rever todos os fundos e pedidos de fundos da empresa. Isto permite-lhe monitorizar e controlar a actividade do fundo.

Para rever a actividade de um fundo

- 1 Seleccione o fundo.
Para obter instruções sobre como seleccionar fundos, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes do fundo, desloque-se para a secção Auditoria.
A lista rastreia todas as actividades relacionadas com o fundo, incluindo transacções, datas e pessoas envolvidas.

NOTA: Poderá ter de adicionar a secção Auditoria à disposição. Para mais informações, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes](#) (na página 734).

Campos de fundo

Utilize a página Editar fundo para adicionar um fundo ou atualizar detalhes de um fundo existente. A página Editar fundo mostra o conjunto completo de campos para um registo de fundo.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar a candidatura do utilizador de várias formas como, por exemplo, alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas de escolha. Assim, as informações que visualiza podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave do fundo	
ID do fundo	O identificador do fundo. Gerado pelo sistema. (Campo obrigatório.)
Nome do fundo	O nome do fundo. Limite de 50 caracteres. (Campo obrigatório.)
Data de início Data de fim	Período de validade do fundo.
Estado	As opções predefinidas são Ativo, Fechado, Em curso ou Suspenso.

Campo	Descrição
Tipo	<p>Indica o tipo de fundo. As opções para o tipo de fundo são:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ FDM (Fundos de desenvolvimento de marketing). FDM são fundos monetários atribuídos pelo departamento de vendas ou de marketing de um fabricante para ajudar um parceiro, revendedor ou distribuidor a vender os respetivos produtos ou a comercializar a marca do fabricante. ■ SPA (Autorização de Preço Especial). A SPA permite que os parceiros solicitem um preço especial para um produto ou grupo de produtos que esteja a ser vendido.
Parceiro	As contas devem ter o campo Parceiro marcado para aparecerem nesta lista de seleção.
Permitir saldo negativo	<p>A seleção desta caixa de verificação permite que os fundos tenham um saldo negativo. Por exemplo, se o saldo dos fundos for 500 Euros, poderá ser aprovado um pedido de fundos de 600 Euros. Se esta caixa de verificação não estiver selecionada, o Oracle CRM On Demand apresentará uma mensagem a indicar que os saldos negativos não são permitidos se o aprovador dos fundos tentar aprovar o mesmo pedido de fundos de 600 Euros. (Campo obrigatório.)</p> <p>Está caixa de verificação está selecionada por predefinição.</p>
Montante alvo	O montante total em euros destinado para o fundo. (Campo obrigatório.)
Créditos totais	Campo só de leitura. A soma de todos os créditos criados do fundo na secção Créditos do fundo.
Débitos totais	Campo só de leitura. Soma de todos os débitos do fundo criados na secção Débitos do fundo. Assim que uma reclamação de fundos é aprovada, um registo de débito é automaticamente criado na secção Débito do fundo.
Saldo	Campo só de leitura. O valor é: (Créditos totais - Débitos totais).
Total pré-aprovado	Campo só de leitura. A soma de todos os pedidos de fundos aprovados para um determinado fundo. Assim que o Gestor de fundos aprova um pedido de fundos, o valor reflete-se neste campo.
Saldo após pré-aprovações	Campo só de leitura. O valor é: (Créditos totais - Total pré-aprovado).
Moeda do fundo	A moeda do fundo, por exemplo, dólares ou euros. Utilize o ícone do seletor Moeda para escolher a moeda do fundo.
Informações adicionais	

Campo	Descrição
Proprietário	<p>O proprietário do registo de fundo.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou respetivos gestores a partir das páginas Relatórios e Painel.</p>
Descrição	Limite de 250 caracteres.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre o fundo relacionadas:

- [Fundos](#) (na página 448)
- [Trabalhar com a Página principal de Fundos](#) (na página 448)
- [Gerir fundos](#) (na página 451)

Cursos

Um *curso* consiste num programa educacional estruturado oferecido com o objectivo principal de transmitir um conjunto de aptidões específicas para um indivíduo. Muitas empresas, especialmente as que lidam com produtos ou serviços complexos, requerem que os seus parceiros e revendedores recebam formação adequada e se familiarizem com o que vendem. Deste modo, os cursos tornam-se num mecanismo para disseminar conhecimento e informações sobre os produtos e serviços de uma empresa. Normalmente, os cursos centram-se num produto ou família de produtos específico. No entanto, por vezes poderão também lidar com conceitos ou princípios genéricos. Os cursos podem ser teóricos ou práticos (por exemplo, formação prática, baseado em laboratório, etc.) ou uma mistura de ambos.

No Oracle CRM On Demand, um curso pode ser associado a um produto ou a conjunto de produtos específico. Da mesma forma, um curso pode também ser associado a uma única categoria do produto, várias categorias do produto ou nenhuma destas opções. Com a configuração padrão do Oracle CRM On Demand, pode também capturar vários atributos básicos de um curso, tais como a duração, custo, datas de início e fim, dependências de outros cursos, etc.

Os cursos podem ser oferecidos pela própria empresa, contratados externamente a fornecedores de assistência de formação designados ou ambos. Com o Oracle CRM On Demand, pode definir a lista de fornecedores de terceiros que oferecem o curso e publicar a lista para os parceiros. Assim que um curso é publicado, os empregados do parceiro podem inscrever contactos no curso.

Trabalhar com a página principal de curso

A Página principal Curso constitui o ponto de partida para gerir cursos.

460 Ajuda online do Oracle CRM On Demand Versão 20

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da página principal Curso. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um curso

Pode criar um curso clicando no botão Novo na secção Cursos recentemente modificados. Para obter mais informações sobre o modo de criação de cursos, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos do curso](#) (consultar "[Campos de curso](#)" na página 466).

Trabalhar com listas de cursos

A secção Listas de cursos mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e visíveis para todos. O utilizador e respectivos gestores podem criar listas adicionais com base em critérios diferentes. Estas listas personalizadas são apresentadas acima do conjunto de listas padrão.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de cursos.

Lista de cursos	Descrição
Todos os cursos	Lista todos os cursos para os quais tem visibilidade, independentemente do proprietário.
Cursos recentemente criados	Todos os cursos que foram criados nos últimos 30 dias para os quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim o curso criado mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Cursos recentemente modificados	Todos os cursos que foram modificados nos últimos 30 dias para os quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim o curso modificado mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Cursos recentemente introduzidos	Todos os cursos que se tornaram disponíveis nos últimos 90 dias para os quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim o curso introduzido mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Cursos cancelados	Todos os cursos que estão previstos serem cancelados nos próximos 90 dias para os quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida é cronológica, assim o curso que está prestes a ser cancelado aparece em primeiro lugar na lista.
Os meus cursos	Todos os cursos que são da propriedade do utilizador.

Lista de cursos	Descrição
Os meus cursos recentemente criados	Todos os cursos criados nos últimos 30 dias que são da propriedade do utilizador.
Os meus cursos recentemente modificados	Todos os cursos actualizados nos últimos 30 dias que são da propriedade do utilizador.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar cursos recentemente modificados

A secção Cursos recentemente modificados mostra os cursos modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à página principal Curso

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Curso:

- Todos os cursos
- Cursos recentemente criados
- Cursos recentemente modificados
- Cursos recentemente introduzidos
- Cursos cancelados
- Os meus cursos
- Os meus cursos recentemente criados
- Os meus cursos recentemente modificados

Para adicionar secções à Página principal Curso

- 1 Na página principal Curso, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Curso, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Guardar.

Gerir cursos

Para gerir cursos, execute as seguintes tarefas:

- [Associar certificações a produtos, categorias de produtos e soluções](#) (na página 483)
- [Associar cursos a exames e certificações](#) (na página 464)
- [Relacionar cursos com outros cursos](#) (na página 464)
- [Tornar cursos visíveis a parceiros](#) (na página 465)
- [Inscrever-se em cursos](#) (na página 465)
- [Actualizar o registo de inscrição no curso](#) (na página 466)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)
- [Adicionar notas](#) (na página 105)
- [Trabalhar com anexos](#) (na página 110)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Associar cursos a produtos, categorias de produtos e soluções

É possível associar cursos a um ou mais produtos, categorias de produtos e soluções. Se o curso for apropriado apenas para um produto ou apenas uma categoria do produto, seleccione o valor apropriado a partir do campo Produto principal ou Categoria do produto principal, respectivamente. No entanto, se o curso for aplicável a uma solução, mais do que um produto ou mais do que uma categoria do produto, siga os passos listados abaixo.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Produtos do curso, Categorias de produtos do curso ou Soluções do curso disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para associar cursos a produtos, categorias de produtos ou soluções

- 1 Na secção Produtos do curso, Categorias de produtos do curso ou Soluções do curso da página Detalhes do curso, clique em Adicionar.

2 Na página de edição, especifique o produto (ou a categoria do produto) e clique em Guardar.

3 Repita os passos acima as vezes que for necessário para definir todas as relações.

NOTA: Siga os passos acima para relacionar um curso com soluções, independentemente do curso estar relacionado com uma solução ou muitas soluções.

Associar cursos a exames e certificações

Um curso culmina normalmente num ou mais exames. Se passar no exame ou série de exames com êxito, é-lhe concedido um certificado. Pode associar um curso a exames, certificações ou ambos.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Exames do curso ou Cursos de certificação disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para associar cursos a exames e certificações

1 Na secção Exames do curso ou Cursos de certificação da página Detalhes do curso, clique em Adicionar.

2 Na página de edição, especifique o exame ou certificação como apropriado.

3 Clique em Guardar.

4 Repita os passos acima para adicionar outras relações de exame ou certificado.

Relacionar cursos com outros cursos

No Oracle CRM On Demand é possível relacionar um curso com outros cursos. Um curso pode ser um pré-requisito para um curso, um seguimento de outro curso e uma substituição de outro curso possivelmente cancelado.

Estas informações são capturadas apenas para fins informativos e destinam-se principalmente a ajudar na apresentação aos seus parceiros de uma vista holística dos cursos disponíveis e respectivas interdependências. O Oracle CRM On Demand não irá impor os requisitos de relação especificados nesta secção quando um contacto se inscrever num curso. Deste modo, por exemplo, uma inscrição concluída no curso A poderá ser definida como um pré-requisito para se inscrever no curso B; no entanto, este pré-requisito não será imposto pelo Oracle CRM On Demand e permitirá ao contacto inscrever-se no curso B, mesmo que não se tenha inscrito no curso A.

NOTA: Para garantir que um curso não pode ser relacionado com o próprio, o campo Curso relacionado não pode ser igual ao do curso na página principal.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com Cursos relacionados para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na

página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para relacionar um curso com outro curso

- 1 Na página Lista de cursos, clique no nome do curso que pretende relacionar com outro curso.
- 2 Na secção Cursos relacionados da página Detalhes do curso, clique em Adicionar.
- 3 Na página Editar cursos relacionados, seleccione o curso relacionado e o tipo de relação. Em seguida, clique em Guardar.

Tornar cursos visíveis a parceiros

Os cursos estão automaticamente visíveis aos parceiros. Pode tornar o curso visível adicionando funcionários do parceiro a uma equipa e associando essa equipa ao registo do curso.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com a Equipa de cursos disponível para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para tornar cursos visíveis a parceiros

- 1 Na secção Equipa de cursos da página Detalhes do curso, clique em Adicionar utilizadores.
- 2 Na página Edição da equipa de cursos, especifique o nome de utilizador, função da equipa e acesso a registos para cada funcionário do parceiro para quem pretende que o curso esteja visível.

NOTA: A Oracle recomenda que conceda Acesso só de leitura aos membros da equipa de funcionários do parceiro.
- 3 Clique em Guardar.

Inscrever-se em cursos

Pode utilizar o Oracle CRM On Demand para se inscrever num curso para melhorar o seu conjunto de aptidões relativo a um produto específico ou conjunto de produtos.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com as Inscrições em cursos disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para se inscrever num curso

- 1** Na página Lista de cursos, clique no nome do curso em que pretende inscrever-se.
- 2** Na secção Inscrições em cursos da página Detalhes do curso, clique em Inscrever-se.
- 3** Na página Edição da inscrição no curso, seleccione o curso e o candidato que pretende inscrever. Em seguida, clique em Guardar.

NOTA: Sujeito a algumas restrições, o Oracle CRM On Demand suporta várias inscrições por parte do mesmo contacto no mesmo curso. Um contacto poderá necessitar de fazer mais do que uma inscrição no mesmo curso por várias razões, como por exemplo, concluir uma inscrição incompleta, uma actualização, etc. O Oracle CRM On Demand permite que um contacto se inscreva repetidamente no mesmo curso desde que as datas de inscrição ou o proprietário do registo sejam diferentes.

Actualizar o registo de inscrição no curso

Só os utilizadores com os direitos de acesso apropriados podem actualizar o registo de inscrição no curso. Por predefinição, só as funções do proprietário da marca, tal como Gestor de canais, podem actualizar o campo Estado no registo de inscrição. As funções do proprietário da marca e funções do parceiro actualizam todos os outros campos.

O administrador da empresa pode modificar as definições de direitos de acesso predefinidas, conforme necessário.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com as Inscrições em cursos disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para actualizar um registo de inscrição no curso:

- 1** Na secção Inscrições em cursos da página de detalhes Curso, clique na ligação Editar para o registo de inscrição que pretende modificar.
- 2** Modifique os campos conforme necessário.
- 3** Clique em Guardar.

NOTA: Os valores aceitáveis predefinidos para o campo de estado da inscrição são Inscrito, Concluído e Incompleto. No entanto, esta lista é totalmente configurável e pode modificá-la para se adaptar aos requisitos comerciais.

Campos de curso

Utilize a página Editar curso para adicionar um curso ou actualizar detalhes de um curso existente. A página Editar curso mostra o conjunto completo de campos para um curso.

SUGESTÃO: Também pode editar cursos na página Lista de cursos e na página Detalhes do curso. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (consultar "Atualizar detalhes do registo" na página 71).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Secção Informações chave	
Nome	O nome do curso. Este campo é sensível a maiúsculas e minúsculas. Certifique-se de que segue as convenções de nomenclatura definidas pela sua empresa no que se refere a abreviaturas, utilização de maiúsculas e minúsculas, etc. para evitar cursos duplicados. Este campo é obrigatório.
Tipo	O tipo de curso que pretende utilizar para este curso.
Estado	O estado do curso, tal como Planeado ou Disponível. O administrador pode modificar os valores possíveis para o estado, por isso poderá ver um conjunto de valores diferentes daqueles aqui mencionados. Este campo é obrigatório.
Disponível a partir de	A data em que o curso é introduzido. Este campo é útil se pretender introduzir um curso durante os próximos meses, mas pretender divulgá-lo à comunidade de parceiros antes da introdução. Este campo, se especificado, decide se este curso será ou não apresentado na lista de Cursos introduzidos recentemente na página principal do curso.
ID do curso	Identificador interno para o curso. Numa empresa, este identificador é normalmente exclusivo; no entanto, o Oracle CRM On Demand não impõe a exclusividade.
Categoria do produto principal	O nome da categoria do produto principal em que o curso se foca. Utilize este campo apenas se o curso se focar numa única categoria do produto. Se o curso for igualmente apropriado para várias categorias de produto, deixe este campo em branco e utilize a secção do item relacionado Categorias de produtos de curso.
Produto principal	O produto principal em que o curso se foca. Se o curso for para mais do que um produto, utilize o item relacionado com o Produto para obter a lista de produtos. Utilize este campo apenas se o curso se focar num único produto. Se o curso for igualmente apropriado para vários produtos, deixe este campo em branco e utilize a secção do item relacionado Produtos do curso.
Disponível até	A data após a qual o curso já não será dado. Utilize este campo para divulgar entre a comunidade de parceiros que o curso vai ser encerrado em breve. Este campo, se especificado, decide se este curso será ou não apresentado na lista de Cursos desativados na página principal do curso.
Secção Detalhes do curso	
Duração (horas)	A duração do curso.
Duração do	A duração do curso. Os cursos com uma maior duração (normalmente mais de 8

Campo	Descrição
curso (dias)	horas) são normalmente dados durante vários dias.
Formato	Indica o formato de entrega do curso.
Suporte	Indica o suporte multimédia do curso.
ID único externo	O identificador exclusivo do curso num sistema externo. Este ID é obrigatório quando importar dados de um sistema externo e tem de saber se um futuro curso já foi importado anteriormente.
Web site	O URL de uma página que contém informações adicionais sobre o curso. O campo Web site é útil se as informações do curso forem armazenadas e mantidas em alguma aplicação diferente do Oracle CRM On Demand.
Moeda	A moeda utilizada para a taxa.
Taxa do curso	A taxa cobrada para realizar o curso.
Opções de pagamento	O método através do qual pagará pelo curso, tal como cartão de crédito ou cheque. Este é um campo de valor único. Assim, se forem permitidas várias opções de pagamento, defina-as como um valor na lista pendente. Por exemplo, "Cheque ou crédito", "Dinheiro ou crédito", etc.
Secção Informações de contactos	
Contacto	O principal ponto de contacto para o curso. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto já existir como um contacto no Oracle CRM On Demand.
Contacto: Nome próprio	O nome próprio do contacto seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente. O valor preenchido baseia-se no que seleccionar no campo Contacto.
Contacto: Apelido	O apelido do contacto seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente. O valor preenchido baseia-se no que seleccionar no campo Contacto.
Contacto: Empresa	A empresa do contacto seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente. O valor preenchido baseia-se no que seleccionar no campo Contacto.
Contacto: Correio eletrónico	O endereço de correio eletrónico do contacto seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente. O valor preenchido baseia-se no que seleccionar no campo Contacto.
Nome próprio	O nome próprio do ponto de contacto do curso. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Apelido	O apelido do ponto de contacto do curso. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Empresa	A empresa do ponto de contacto do curso. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.

Campo	Descrição
Correio eletrónico	O endereço de correio eletrónico ponto de contacto do curso. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Telefone	O número de telefone do ponto de contacto do curso. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Informações adicionais	
Proprietário	O proprietário do registo de curso. Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 38).
Descrição	Informações adicionais sobre o curso. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

Campos de inscrição no curso

Utilize a página Inscrição no curso para se inscrever num curso. A página Inscrição no curso mostra o conjunto completo de campos para uma inscrição no curso.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave da inscrição	
Curso	O nome do curso. Este campo é obrigatório.
Objetivo	O objetivo, se existir, para se inscrever no curso.
Data de inscrição	Por predefinição, é utilizada a data do sistema atual durante a criação. É passível de ser modificada durante e após a criação.
Estado da inscrição	O estado atual da inscrição no curso. Conforme pré-configurado, este valor utiliza a predefinição Inscrito durante a criação.
Candidato	O nome do candidato que irá participar no curso. Tem de ser um contacto já definido no Oracle CRM On Demand. Este campo é obrigatório.
Número da	Os números de inscrição são normalmente exclusivos, mas o Oracle CRM On

Campo	Descrição
inscrição	Demand não impõe a exclusividade.
Data de conclusão	A data em que o curso foi concluído pelo candidato.
Parceiro do curso	A empresa parceira pela qual o candidato se inscreve para o curso específico.
Informações adicionais	
Proprietário	O proprietário atual da inscrição no curso.
Descrição	Informações adicionais sobre a inscrição no curso. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

Exames

Um *exame* consiste num meio de medição da competência de um indivíduo sobre uma aptidão específica ou conjunto de aptidões. Os exames são geralmente o passo lógico seguinte para um indivíduo após concluir um curso. Normalmente, um curso culmina num exame ou série de exames. Espera-se que um indivíduo efectue o registo e compareça para realizar os exames após concluir o curso. Muitas empresas consideram que um curso foi concluído com êxito apenas se em todos os exames finais for obtida uma classificação mínima positiva.

Tal como um curso, um exame também pode ser associado a um produto ou grupo de produtos bem como a uma categoria do produto ou várias categorias do produto. No Oracle CRM On Demand, é possível definir um exame dedicado a um produto específico ou a um conjunto de produtos ou categorias do produto. Também é possível associar um exame a um ou mais cursos de forma a que a progressão lógica do curso para o exame possa ser efectuada de forma precisa.

Uma vez que os exames são normalmente administrados e geridos por fornecedores de assistência de teste autorizados em vez da própria empresa, o Oracle CRM On Demand permite-lhe definir a lista deste tipo de fornecedores de terceiros para efectuar um exame específico. É possível utilizar o Oracle CRM On Demand para registar qualquer contacto ao qual tenha acesso para efectuar um exame.

Trabalhar com a página principal de exames

A Página principal Exame constitui o ponto de partida para gerir exames.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Exame. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um exame

Pode criar um exame clicando no botão Novo na secção Exames recentemente modificados. Para obter mais informações sobre o modo de criação de exames, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos do exame](#) (consultar "[Campos de exame](#)" na página 477).

Trabalhar com Listas de exames

A secção Listas de exames mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e visíveis para todos. O utilizador e respectivos gestores podem criar listas adicionais com base em critérios diferentes. Estas listas personalizadas são apresentadas acima do conjunto de listas padrão.

A tabela que se segue descreve as listas padrão de exames.

Lista de exames	Descrição
Todos os exames	Lista todos os exames para os quais tem visibilidade, independentemente do proprietário.
Exames recentemente criados	Todos os exames que foram criados nos últimos 30 dias para os quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim o exame criado mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Exames recentemente modificados	Todos os exames que foram modificados nos últimos 30 dias para os quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim o exame modificado mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Exames recentemente introduzidos	Todos os exames que se tornaram disponíveis nos últimos 90 dias para os quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim o exame introduzido mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Exames cancelados	Todos os exames que estão previstos serem cancelados nos próximos 90 dias para os quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida é cronológica, assim o exame que está prestes a ser cancelado aparece em primeiro lugar na lista.
Os meus exames	Todos os exames que são da propriedade do utilizador.
Os meus exames criados recentemente	Todos os exames criados nos últimos 30 dias que são da propriedade do utilizador.
Os meus exames recentemente modificados	Todos os exames actualizados nos últimos 30 dias que são da propriedade do utilizador.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar exames recentemente modificados

A secção Exames recentemente modificados mostra os exames modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal Exame

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Exame:

- Todos os exames
- Exames recentemente criados
- Exames recentemente modificados
- Exames recentemente introduzidos
- Exames cancelados
- Os meus exames
- Os meus exames criados recentemente
- Os meus exames recentemente modificados

Para adicionar secções à Página principal Exame

- 1** Na Página principal Exame, clique em Editar disposição.
- 2** Na página Disposição da página principal Exame, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3** Clique em Guardar.

Gerir exames

Para gerir exames, execute as seguintes tarefas:

- [Associar exames a produtos, categorias de produtos e soluções](#) (na página 473)
- [Associar exames a cursos e certificações](#) (na página 474)

- [Relacionar exames com outros exames](#) (na página 474)
- [Tornar exames visíveis a parceiros](#) (na página 475)
- [Registrar-se em exames](#) (na página 475)
- [Actualizar o registo do exame](#) (na página 476)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)
- [Adicionar notas](#) (na página 105)
- [Trabalhar com anexos](#) (na página 110)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Associar exames a produtos, categorias de produtos e soluções

É possível associar exames a um ou mais produtos, categorias de produtos e soluções. Se o exame for apropriado apenas para um produto ou apenas uma categoria do produto, seleccione o valor apropriado a partir do campo Produto principal ou Categoria do produto principal, respectivamente. No entanto, se o exame for aplicável a uma solução ou soluções, mais do que um produto ou mais do que uma categoria do produto, siga os passos listados abaixo.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Produtos do exame, Categorias de produtos do exame ou Soluções do exame disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para associar exames a produtos, categorias de produtos ou soluções

- 1 Na secção Produtos do exame, Categorias de produtos do exame ou Soluções do exame da página Detalhes do exame, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o produto ou a categoria do produto e clique em Guardar.
- 3 Repita os passos acima as vezes que for necessário para definir todas as relações.

NOTA: Siga os passos acima para relacionar um exame com soluções, independentemente do exame estar relacionado com uma solução ou muitas soluções.

Associar exames a cursos e certificações

Um exame ou série de exames indica normalmente uma conclusão com êxito de um curso de certificação. Se passar no exame ou série de exames com êxito, passa o curso ou é-lhe concedido um certificado. Pode associar um exame a cursos, certificações ou ambos.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Exames do curso ou Exames de certificações disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para associar exames a cursos e certificações

- 1 Na secção Exames do curso ou Exame de certificação da página Detalhes do exame, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o curso ou certificação como apropriado.
- 3 Clique em Guardar.
- 4 Repita os passos acima para adicionar outras relações de curso ou certificado.

Relacionar exames com outros exames

No Oracle CRM On Demand é possível relacionar um exame com outros exames. Um exame pode ser um pré-requisito para um exame, um seguimento de outro exame e uma substituição de outro exame possivelmente cancelado.

Estas informações são capturadas apenas para fins informativos e destinam-se principalmente a ajudar na apresentação aos seus parceiros de uma vista holística dos exames disponíveis e respectivas interdependências. O Oracle CRM On Demand não impõe os requisitos de relação especificados nesta secção quando um contacto se regista para efectuar um exame. Deste modo, por exemplo, uma conclusão com êxito ou aprovação no exame A poderá ser definida como um pré-requisito para se registar no exame B; no entanto, este pré-requisito não será imposto pelo Oracle CRM On Demand e permitirá ao contacto registar-se para efectuar o exame B, mesmo que tenha reprovado no exame A ou nem se tenha registado para efectuar este exame.

NOTA: Para garantir que um exame não pode ser relacionado com o próprio, o campo Exame relacionado não pode ser igual ao do exame na página principal.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com Exames relacionados para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para relacionar um exame com outro exame

- 1 Na página Lista de exames, clique no nome do exame que pretende relacionar com outro exame.
- 2 Na secção Exames relacionados da página Detalhes do exame, clique em Adicionar.
- 3 Na página Editar exames relacionados, seleccione o exame relacionado e o tipo de relação.
- 4 Clique em Guardar.

Tornar exames visíveis a parceiros

Os exames não estão automaticamente visíveis aos parceiros. Pode tornar o exame visível adicionando funcionários do parceiro a uma equipa e associando essa equipa ao registo do exame.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com a Equipa de exames para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para tornar exames visíveis a parceiros

- 1 Na secção Equipa de exames da página Detalhes do exame, clique em Adicionar utilizadores.
- 2 Na página Edição da equipa de exames, especifique o nome do utilizador, função da equipa e acesso a registos para cada funcionário do parceiro para quem pretende que o exame esteja visível.
NOTA: A Oracle recomenda que conceda Acesso só de leitura aos membros da equipa de funcionários do parceiro.
- 3 Clique em Guardar.

Registar-se em exames

Pode utilizar o Oracle CRM On Demand para se registar num exame para provar a sua competência sobre um produto específico ou conjunto de produtos.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Registos de exames disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para se registar num exame

- 1** Na página Lista de exames, clique no nome do exame em que pretende registar-se.
- 2** Na secção Registos de exames da página Detalhes do exame, clique em Registrar-se.
- 3** Na página Edição do registo do exame, seleccione o exame e o candidato que pretende registar.
- 4** Clique em Guardar.

NOTA: Sujeito a algumas restrições, o Oracle CRM On Demand suporta vários registos por parte do mesmo contacto para o mesmo exame. Um contacto poderá pretender registar-se no mesmo exame mais do que uma vez, por várias razões, tais como melhorar a pontuação anterior, passar um exame falhado ou até renovar uma pontuação expirada. O Oracle CRM On Demand permite que um contacto se registre repetidamente no mesmo exame desde que as datas do exame ou o proprietário do registo sejam diferentes.

Actualizar o registo do exame

Só os utilizadores com os direitos de acesso apropriados podem actualizar o registo do exame. Por predefinição, só as funções do proprietário da marca, tal como Gestor de canais, podem actualizar o campo Estado no registo. As funções do proprietário da marca e funções do parceiro actualizam todos os outros campos.

O administrador da empresa pode modificar as definições de direitos de acesso predefinidas, conforme necessário.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Registos de exames disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para actualizar o registo do exame:

- 1** Na secção Registo do exame da página Detalhes do exame, clique na ligação Editar para o registo que pretende modificar.
- 2** Modifique os campos conforme necessário.
- 3** Clique em Guardar.

NOTA: Os valores aceitáveis predefinidos para o campo de estado do registo são Registrado, Aprovado e Reprovado. No entanto, esta lista é totalmente configurável e pode modificá-la para se adaptar aos requisitos comerciais.

Campos de exame

Utilize a página Editar exame para adicionar um curso ou atualizar detalhes de um exame existente. A página Editar exame mostra o conjunto completo de campos para um exame.

SUGESTÃO: Também pode editar cursos na página Lista de exames e na página Detalhes do exame. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (consultar "Atualizar detalhes do registo" na página 71).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Secção Informações chave	
Nome	O nome do exame. Este campo é sensível a maiúsculas e minúsculas, por isso certifique-se de que segue as convenções de nomenclatura definidas pela sua empresa no que se refere a abreviaturas, utilização de maiúsculas e minúsculas, etc. para evitar exames duplicados. Este campo é obrigatório.
Tipo	O tipo de exame que pretende utilizar para este exame.
Estado	O estado do exame, tal como Planeado ou Disponível. O administrador pode modificar os valores possíveis para o estado, por isso poderá ver um conjunto de valores diferentes daqueles aqui mencionados. Este campo é obrigatório.
Disponível a partir de	A data em que o exame é introduzido. Este campo é útil se pretender introduzir um exame durante os próximos meses, mas pretender divulgá-lo à comunidade de parceiros antes da introdução. Este campo, se especificado, decide se este exame será ou não apresentado na lista de Exames introduzidos recentemente na página principal do exame.
ID do exame	Identificador interno para o exame. Numa empresa, este identificador é normalmente exclusivo; no entanto, o Oracle CRM On Demand não impõe a exclusividade.
Categoria do produto principal	O nome da categoria do produto principal em que o exame se foca. Utilize este campo apenas se o exame se focar numa única categoria do produto. Se o exame for igualmente apropriado para várias categorias de produto, deixe este campo em branco e utilize a secção do item relacionado Categorias de produtos do exame.
Produto principal	O produto principal em que o exame se foca. Se o curso for para mais do que um produto, utilize o item relacionado com o Produto para obter a lista de produtos. Utilize este campo apenas se o exame se focar num único produto. Se o exame for igualmente apropriado para vários produtos, deixe este campo em branco e utilize a secção do item relacionado Produtos de exame.
Disponível até	A data após a qual o exame já não será dado. Utilize este campo para divulgar entre a comunidade de parceiros que o exame vai ser encerrado em breve. Este campo, se especificado, decide se este exame será ou não apresentado na lista de Exames desativados na página principal do exame.

Campo	Descrição
Secção Detalhes do exame	
Número de perguntas	O número total de perguntas do exame.
Tempo permitido (minutos)	O tempo total, em minutos, que lhe é atribuído quando realiza o exame.
Pontuação máxima	A pontuação máxima possível que pode atingir no exame.
Pontuação de passagem	A pontuação mínima que tem de obter para passar no exame.
Validade (meses)	O período de tempo, em meses, em que a pontuação do exame é válida.
Web site	O URL de uma página que contém informações adicionais sobre o exame. O campo Web site é útil se as informações do exame forem armazenadas e mantidas em alguma aplicação diferente do Oracle CRM On Demand.
Formato	Indica o formato de entrega do exame.
Suporte	Indica o suporte multimédia do exame.
Método de classificação	O método através do qual o exame é classificado.
Moeda	A moeda utilizada para a taxa.
Taxa do exame	A taxa cobrada para realizar o exame.
Opções de pagamento	O método através do qual pagará pelo exame, tal como Cartão de crédito ou Cheque. Este é um campo de valor único. Assim, se forem permitidas várias opções de pagamento, defina-as como um valor na lista pendente. Por exemplo, "Cheque ou crédito", "Dinheiro ou crédito", etc.
Secção Informações de contactos	
Contacto	Selecione o principal ponto de contacto para o exame. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto já existir como um contacto no Oracle CRM On Demand.
Contacto: Nome próprio	O nome próprio do contacto selecionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente. O valor preenchido baseia-se no que selecionar no campo Contacto.
Contacto: Apelido	O apelido do contacto selecionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente. O valor preenchido baseia-se no que selecionar no campo Contacto.
Contacto: Empresa	A empresa do contacto selecionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente. O valor preenchido baseia-se no que selecionar no campo Contacto.

Campo	Descrição
Contacto: Correio eletrónico	O endereço de correio eletrónico do contacto selecionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente. O valor preenchido baseia-se no que selecionar no campo Contacto.
Nome próprio	O nome próprio do ponto de contacto do exame. Utilize este campo APENAS se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Apelido	O apelido do ponto de contacto do exame. Utilize este campo APENAS se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Empresa	A empresa do ponto de contacto do exame. Utilize este campo APENAS se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Correio eletrónico	O endereço de correio eletrónico do ponto de contacto do exame. Utilize este campo APENAS se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Telefone	O número de telefone do ponto de contacto do exame. Utilize este campo APENAS se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Informações adicionais	
Proprietário	O proprietário do registo de exame. Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 38).
Descrição	Informações adicionais sobre o exame. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

Campos de registo do exame

Utilize a página Registo do exame para registar um exame. A página Registo do exame mostra o conjunto completo de campos para um registo do exame.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave do registo	

Campo	Descrição
Exame	O nome do exame. Este campo é obrigatório.
Objetivo	O objetivo, se existir, para registar-se no exame.
Data do registo	Por predefinição, é utilizada a data do sistema atual durante a criação. É passível de ser modificada durante e após a criação.
Estado do registo	O estado atual do registo do exame.
Parceiro do exame	A empresa parceira que administra o exame específico para o qual o candidato se regista.
Pontuação expirada em	A data em que a pontuação ou classificação expira.
Candidato	O nome do candidato que irá efetuar o exame. Tem de ser um contacto já definido no Oracle CRM On Demand. Este campo é obrigatório.
Número do registo	Os números do registo são normalmente exclusivos, mas o Oracle CRM On Demand não impõe a exclusividade.
Data de conclusão	A data em que o exame foi concluído pelo candidato.
Pontuação obtida	A pontuação numérica (se existir) obtida no exame.
Classificação obtida	Classificação alfabética (se existir) obtida no exame.
Data do exame	A data em que é fornecido o exame.
Informações adicionais	
Proprietário	O proprietário atual do registo do exame.
Descrição	Informações adicionais sobre o registo do exame. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

Certificação

Uma *certificação* é prova da competência de um indivíduo sobre um conjunto específico de aptidões. Enquanto um exame mede a competência de uma pessoa, uma certificação confirma que a pessoa é competente. As certificações são normalmente atribuídas após uma pessoa ter sido aprovada num ou mais exames. Portanto, as certificações poderão ser consideradas uma progressão lógica do curso e dos exames.

Apesar de não serem obrigatórias, as certificações normalmente têm uma data de expiração associada às mesmas. Ou seja, uma pessoa que possua um certificado só pode declarar-se certificada por um período definido, após o qual será necessário voltar a candidatar-se para certificação. Quando uma certificação tiver uma data de expiração, é normalmente porque a empresa certificadora espera que a aptidão ou tecnologia (pela qual o certificado foi atribuído) evolua ou se torne obsoleta.

Ao contrário dos cursos e exames, que podem estar ou não associados a produtos, uma certificação é quase sempre atribuída para um produto específico ou conjunto de produtos. O Oracle CRM On Demand suporta a associação de um certificado com cursos, exames, produtos, categorias de produtos e soluções. Nenhuma destas associações é obrigatória; ou seja, é possível associar qualquer uma destas ou quantas pretender a uma certificação conforme apropriado. Em alguns casos, até é possível definir uma certificação que não esteja associada a qualquer curso, exame, produto, categoria do produto ou solução.

Trabalhar com a página principal de certificação

A Página principal Certificação constitui o ponto de partida para gerir certificações.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Certificação. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma certificação

Pode criar uma certificação clicando no botão Novo na secção Certificações recentemente modificadas. Para obter mais informações sobre a criação de certificações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos de certificação](#) (na página 487).

Trabalhar com listas de certificações

A secção Listas de certificações mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e visíveis para todos. O utilizador e respectivos gestores podem criar listas adicionais com base em critérios diferentes. Estas listas personalizadas são apresentadas acima do conjunto de listas padrão.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de certificações.

Lista de certificações	Descrição
Todas as certificações	Lista todas as certificações para as quais tem visibilidade, independentemente do proprietário.
Certificações recentemente criadas	Todas as certificações que foram criadas nos últimos 30 dias para as quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim a certificação criada mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Certificações recentemente modificadas	Todas as certificações que foram modificadas nos últimos 30 dias para as quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim a certificação modificada mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Certificações recentemente	Todas as certificações que se tornaram disponíveis nos últimos 90 dias para as quais tem visibilidade. A

Lista de certificações	Descrição
introduzidas	sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim a certificação introduzida mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Certificações canceladas	Todas as certificações que estão previstas serem canceladas nos próximos 90 dias para as quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida é cronológica, assim a certificação que está prestes a ser cancelada aparece em primeiro lugar na lista.
As minhas certificações	Toda as certificações que são da propriedade do utilizador.
As minhas certificações recentemente criadas	Todas as certificações criadas nos últimos 30 dias que são da propriedade do utilizador.
As minhas certificações recentemente modificadas	Todas as certificações actualizadas nos últimos 30 dias que são da propriedade do utilizador.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar certificações recentemente modificadas

A secção Certificações recentemente modificadas mostra as certificações modificadas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à página principal de certificação

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Certificação:

- Todas as certificações
- Certificações recentemente criadas
- Certificações recentemente modificadas
- Certificações recentemente introduzidas
- Certificações canceladas
- As minhas certificações
- As minhas certificações recentemente criadas

- As minhas certificações recentemente modificadas

Para adicionar secções à página principal de certificação

- 1 Na página principal Certificação, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Certificação, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Guardar.

Gerir certificações

Para gerir certificações, execute as seguintes tarefas:

- [Associar certificações a produtos, categorias de produtos e soluções](#) (na página 483)
- [Associar certificações a exames e cursos](#) (na página 484)
- [Relacionar certificações com outras certificações](#) (na página 485)
- [Tornar certificações visíveis a parceiros](#) (na página 485)
- [Pedir certificação](#) (na página 486)
- [Actualizar o registo do pedido de certificação](#) (na página 486)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)
- [Adicionar notas](#) (na página 105)
- [Trabalhar com anexos](#) (na página 110)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Associar certificações a produtos, categorias de produtos e soluções

É possível associar certificações a um ou mais produtos, categorias de produtos e soluções. Se a certificação for apropriada apenas para um produto ou apenas uma categoria do produto, seleccione o valor apropriado a partir do campo Produto principal ou Categoria do produto principal, respectivamente. No entanto, se a

certificação for aplicável a uma solução ou soluções, mais do que um produto ou mais do que uma categoria do produto, siga os passos listados abaixo.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com Produtos de certificação, Categorias de produtos de certificação ou Soluções de certificação para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para associar certificações a produtos, categorias de produtos ou soluções

- 1 Na secção Produtos de certificação, Categorias de produtos de certificação ou Soluções de certificação da página Detalhes da acreditação, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o produto, categoria do produto ou solução e clique em Guardar.
- 3 Repita os passos acima as vezes que for necessário para definir todas as relações.

NOTA: Siga os passos acima para relacionar uma certificação com soluções, independentemente da certificação estar relacionada com uma solução ou muitas soluções.

Associar certificações a exames e cursos

Uma certificação requer normalmente tirar um curso ou série de cursos. Estes cursos culminam num ou mais exames. Se passar no exame ou série de exames com êxito, é-lhe concedido um certificado. Pode associar uma certificação a exames, cursos ou ambos.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Exames da certificação ou Cursos de certificação disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para associar certificações a exames e cursos

- 1 Na secção Exames da certificação ou Cursos de Certificação da página Detalhes da certificação, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o exame ou curso como apropriado.
- 3 Clique em Guardar.
- 4 Repita os passos acima para adicionar outras relações de exame ou curso.

Relacionar certificações com outras certificações

No Oracle CRM On Demand é possível relacionar uma certificação com outras certificações. Uma certificação pode ser um pré-requisito para uma certificação, um seguimento de outra certificação e uma substituição de outra certificação possivelmente cancelada.

Estas informações são capturadas apenas para fins informativos e destinam-se principalmente a ajudar na apresentação aos seus parceiros de uma vista completa de todas as certificações disponíveis e respectivas interdependências. O Oracle CRM On Demand não impõe os requisitos de relação especificados nesta secção ao conceder uma certificação, por exemplo, a posse da certificação A poderá ser definida como um pré-requisito para que seja concedida a certificação B; no entanto, este pré-requisito não é imposto pelo Oracle CRM On Demand e permite que a certificação B seja concedida a um contacto, mesmo que não possua a certificação A.

NOTA: Para garantir que uma certificação não pode ser relacionada com a própria, o campo Certificação relacionada não pode ser igual ao da certificação no registo principal.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com Certificações relacionadas para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para relacionar uma certificação com outra certificação

- 1 Na página Lista de certificações, clique no nome da certificação que pretende relacionar com outra certificação.
- 2 Na secção Certificações relacionadas da página Detalhes da certificação, clique em Adicionar.
- 3 Na página Editar certificação relacionada, seleccione a certificação relacionada e o tipo de relação. Em seguida, clique em Guardar.

Tornar certificações visíveis a parceiros

As certificações não estão automaticamente visíveis aos parceiros. Pode tornar a certificação visível adicionando funcionários do parceiro a uma equipa e associando essa equipa ao registo de certificação.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com a Equipa de certificações disponível para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para tornar certificações visíveis a parceiros

- 1 Na secção Equipa de certificações da página Detalhes da certificação, clique em Adicionar utilizadores.

- 2 Na página Edição da equipa de certificações, especifique o nome do utilizador, função da equipa e acesso a registos para cada funcionário do parceiro para quem pretende que a certificação esteja visível.

NOTA: A Oracle recomenda que conceda Acesso só de leitura aos membros da equipa de funcionários do parceiro.

- 3 Clique em Guardar.

Pedir certificação

Pode utilizar o Oracle CRM On Demand para pedir certificação para um produto específico ou conjunto de produtos.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Pedidos de certificação disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para pedir certificação

- 1 Na página Lista de certificações, clique no nome da certificação que pretende pedir.
- 2 Na secção Pedidos de certificação da página Detalhes da certificação, clique em Pedir certificação.
- 3 Na página Edição do pedido de certificação, seleccione a certificação e o candidato para certificação. Em seguida, clique em Guardar.

NOTA: São suportados vários pedidos de certificação no mesmo contacto. Isto deve-se ao facto dos contactos poderem ter uma necessidade de pedir a mesma certificação mais do que uma vez, porque a certificação existente expirou ou um pedido anterior foi recusado. Assim, o Oracle CRM On Demand activa vários pedidos para a mesma certificação no mesmo contacto desde que as datas dos pedidos sejam diferentes.

Actualizar o registo do pedido de certificação

Só os utilizadores com os direitos de acesso apropriados podem actualizar o registo do pedido de certificação. Por predefinição, só as funções do proprietário da marca, tal como Gestor de canais, podem actualizar o campo Estado no registo do pedido. As funções do proprietário da marca e funções do parceiro actualizam todos os outros campos.

O administrador da empresa pode modificar as definições de direitos de acesso predefinidas, conforme necessário.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Pedidos de certificação disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for

apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para actualizar um registo do pedido de certificação

- 1** Na secção Pedidos de certificação da página Detalhes da certificação, clique na ligação Editar para o registo do pedido que pretende modificar.
- 2** Modifique os campos conforme necessário.
- 3** Clique em Guardar.

NOTA: Os valores aceitáveis predefinidos para o campo Estado da certificação são Pedido, Concedido e Negado. No entanto, esta lista é totalmente configurável e o administrador da empresa pode modificá-la para se adaptar aos requisitos comerciais.

Campos de certificação

Utilize a página Editar certificação para adicionar uma certificação ou atualizar os detalhes de uma certificação existente. A página Editar certificação mostra o conjunto completo de campos de uma certificação.

SUGESTÃO: Também pode editar certificações na página Lista de certificações e na página Detalhe da certificação. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (consultar "[Actualizar detalhes do registo](#)" na página 71).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Secção Informações chave	
Nome	O nome da certificação. Este campo é sensível a maiúsculas e minúsculas, certifique-se de que segue as convenções de nomenclatura definidas pela sua empresa no que se refere a abreviaturas, utilização de maiúsculas e minúsculas, etc. para evitar certificações duplicadas. Este é um campo obrigatório.
Tipo	O tipo de certificação que pretende utilizar para esta certificação.
Estado	O estado da certificação, tal como Planeado ou Disponível. O administrador pode modificar os valores possíveis para o estado, por isso poderá ver um conjunto de valores diferentes daqueles aqui mencionados. Este é um campo obrigatório.
Disponível a partir de	A data após a qual a certificação está disponível para ser pedida. Este campo, se especificado, determina se esta certificação é ou não apresentada na lista Certificações introduzidas recentemente na página principal da certificação.
ID de	Um identificador interno para a certificação. Normalmente exclusivo, mas o Oracle

Campo	Descrição
certificação	CRM On Demand não impõe a exclusividade.
Categoria do produto principal	O nome da categoria do produto principal pelo qual o contacto será certificado depois de concretizar com êxito a certificação. Utilize este campo apenas se a certificação se focar numa única categoria do produto. Se a certificação for igualmente apropriada para várias categorias de produto, deixe este campo em branco e utilize a secção do item relacionado Categorias de produtos de certificação.
Produto principal	O nome do produto principal pelo qual a empresa parceira será certificada depois de concretizar com êxito a certificação. Utilize este campo apenas se a certificação se focar num único produto. Se a certificação for igualmente apropriada para vários produtos, deixe este campo em branco e utilize a secção do item relacionado Produtos de certificação.
Disponível até	A data após a qual a certificação já não será oferecida. Este campo, se especificado, decide se esta certificação é ou não apresentada na lista Certificações desativadas na página principal da Certificação.
Secção Detalhes da certificação	
Validade (meses)	O período de tempo, em meses, em que a certificação é válida depois de ter sido concedida a um contacto. Este campo é apenas para fins informativos; o Oracle CRM On Demand não define automaticamente o período de validade de uma certificação concedida.
Renovável	Indica se pode ou não renovar a certificação concedida a um contacto.
Web site	O URL para uma página que contém informações adicionais sobre a certificação. O campo Web site é útil se as informações da certificação forem armazenadas e mantidas em alguma aplicação diferente do Oracle CRM On Demand.
Moeda	A moeda utilizada para a taxa.
Taxa de certificação	A taxa cobrada para conceder a certificação.
Opções de pagamento	Os métodos através dos quais pagará pela certificação, tal como um cartão de crédito ou cheque. Este é um campo de valor único, mas poderão ser permitidas várias opções de pagamento, por exemplo, "Cheque ou crédito", "Dinheiro ou crédito", etc.
Secção Informações de contactos	
Contacto	O contacto da certificação.
Contacto: Nome próprio	O nome próprio do contacto selecionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente com base no que selecionar no campo Contacto.
Contacto: Apelido	O apelido do contacto selecionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente com base no que selecionar no campo Contacto.

Campo	Descrição
Contacto: Conta	O nome da conta selecionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente com base no que selecionar no campo Contacto.
Contacto: Correio eletrónico	O endereço de correio eletrónico do contacto selecionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente com base no que selecionar no campo Contacto.
Nome próprio	O nome próprio do ponto de contacto da certificação. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Apelido	O apelido do ponto de contacto da certificação. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Empresa	A empresa do ponto de contacto da certificação. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Correio eletrónico	O endereço de correio eletrónico ponto de contacto da certificação. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Telefone	O número de telefone do ponto de contacto da certificação. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Informações adicionais	
Proprietário	O proprietário do registo da certificação. Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 38).
Descrição	Informações adicionais sobre o registo da certificação. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

Campos de pedido de certificação

Utilize a página Pedido de certificação para pedir uma certificação. A página Pedido de certificação mostra o conjunto completo de campos para um pedido de certificação.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave do pedido	
Certificação	O nome da certificação a ser pedida. Este campo é obrigatório.
Objetivo	O objetivo, se existir, para pedir a certificação.
Data do pedido	A data da certificação pedida. Por predefinição, é utilizada a data do sistema atual durante a criação, mas é passível de ser modificada durante e após a criação.
Número de certificação	Os números de certificação, que são normalmente exclusivos, mas o Oracle CRM On Demand não impõe a exclusividade.
Renovável	Indica se a certificação concedida é renovável ou não.
Candidato	O nome do candidato a pedir a certificação. Tem de ser um contacto já definido no Oracle CRM On Demand. Este campo é obrigatório.
Data de certificação	A data em que a certificação foi concedida ao candidato.
Estado da certificação	O estado atual do pedido de certificação.
Data de expiração	A data em que a certificação concedida expira.
Informações adicionais	
Proprietário	O proprietário atual do registo do pedido de certificação.
Descrição	Informações adicionais sobre o registo do pedido de certificação. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

Acreditação

Uma *acreditação* é prova da capacidade ou competência de uma empresa parceira vender algo ou fornecer uma qualidade de serviço aceitável. Enquanto as certificações são concedidas a um indivíduo, as creditações são concedidas a uma empresa parceira. Uma acreditação é concedida a uma empresa parceira depois de satisfazer vários requisitos: normalmente, um dos requisitos é ter um número mínimo de funcionários predefinido com certificações específicas na respectiva folha de pagamentos. Assim, de uma certa forma, uma acreditação é uma colecção de certificações e o passo seguinte na progressão lógica do curso para exames e para certificações.

As creditações podem estar associadas a produtos, categorias de produtos e soluções. Também podem estar relacionadas com outras creditações.

Trabalhar com a página principal de acreditação

A Página principal Acreditação constitui o ponto de partida para gerir creditações.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Acreditação. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma acreditação

Pode pedir uma acreditação clicando no botão Novo na secção Acreditações recentemente modificadas. Para obter mais informações sobre a criação de creditações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos de acreditação](#) (na página 497).

Trabalhar com listas de creditações

A secção Listas de creditações apresenta várias listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e visíveis para todos. O utilizador e respectivos gestores podem criar listas adicionais com base em critérios diferentes. Estas listas personalizadas são apresentadas acima do conjunto de listas padrão.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de creditações.

Lista de creditações	Descrição
Todas as creditações	Lista todas as creditações para as quais tem visibilidade, independentemente do proprietário.
Acreditações recentemente criadas	Todas as creditações que foram criadas nos últimos 30 dias para as quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim a acreditação criada mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Acreditações recentemente modificadas	Todas as creditações que foram modificadas nos últimos 30 dias para as quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim a acreditação modificada mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Acreditações recentemente introduzidas	Todas as creditações que se tornaram disponíveis nos últimos 90 dias para as quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida consiste em cronologia revertida, assim a acreditação introduzida mais recentemente aparece em primeiro lugar na lista.
Acreditações canceladas	Todas as creditações que estão previstas serem canceladas nos próximos 90 dias para as quais tem visibilidade. A sequência de ordenação predefinida é cronológica, assim a acreditação que está prestes a

Lista de creditações	Descrição
	ser cancelada aparece em primeiro lugar na lista.
As minhas creditações	Todas as creditações que são da propriedade do utilizador.
As minhas creditações recentemente criadas	Todas as creditações criadas nos últimos 30 dias que são da propriedade do utilizador.
As minhas creditações recentemente modificadas	Todas as creditações actualizadas nos últimos 30 dias que são da propriedade do utilizador.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar creditações recentemente modificadas

A secção Acreditações recentemente modificadas mostra as creditações modificadas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à página principal de creditação

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Acreditação:

- Todas as creditações
- Acreditações recentemente criadas
- Acreditações recentemente modificadas
- Acreditações recentemente introduzidas
- Acreditações canceladas
- As minhas creditações
- As minhas creditações recentemente criadas
- As minhas creditações recentemente modificadas

Para adicionar secções à Página principal Acreditação

- 1 Na página principal Acreditação, clique em Editar disposição.

- 2 Na página Disposição da página principal Acreditação, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Guardar.

Gerir creditações

Para gerir creditações, execute as seguintes tarefas:

- [Associar creditações a produtos, categorias de produtos e soluções](#) (na página 493)
- [Relacionar creditações com outras creditações](#) (na página 494)
- [Gravar requisitos de certificação para uma creditação](#) (na página 495)
- [Tornar creditações visíveis a parceiros](#) (na página 495)
- [Pedir creditação](#) (na página 496)
- [Actualizar o registo do pedido de creditação](#) (na página 496)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)
- [Adicionar notas](#) (na página 105)
- [Trabalhar com anexos](#) (na página 110)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Associar creditações a produtos, categorias de produtos e soluções

É possível associar creditações a um ou mais produtos, categorias de produtos e soluções. Se a creditação for apropriada apenas para um produto ou apenas uma categoria do produto, seleccione o valor apropriado a partir do campo Produto principal ou Categoria do produto principal, respectivamente. No entanto, se a creditação for aplicável a uma solução ou soluções, mais do que um produto ou mais do que uma categoria do produto, siga os passos listados abaixo.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com Produtos de creditação, Categorias de produtos de creditação ou Soluções de creditação para a página de detalhes. Se

a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para associar creditações a produtos, categorias de produtos ou soluções

- 1 Na secção Produtos de acreditação, Categorias de produtos de acreditação ou Soluções de acreditação da página Detalhes da acreditação, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o produto, categoria do produto ou solução e clique em Guardar.
- 3 Repita os passos acima as vezes que for necessário para definir todas as relações.

NOTA: Siga os passos acima para relacionar uma acreditação com soluções, independentemente da acreditação estar relacionada com uma solução ou muitas soluções.

Relacionar creditações com outras creditações

No Oracle CRM On Demand é possível relacionar uma acreditação com outras creditações. Uma acreditação pode ser um pré-requisito para uma acreditação, um seguimento de outra acreditação e uma substituição de outra acreditação possivelmente cancelada.

Estas informações são capturadas apenas para fins informativos e destinam-se principalmente a ajudar na apresentação aos seus parceiros de uma vista completa de todas as creditações e respectivas interdependências. O Oracle CRM On Demand não impõe os requisitos de relação especificados nesta secção ao conceder uma acreditação. Deste modo, por exemplo, a posse da acreditação A poderá ser definida como um pré-requisito para que seja concedida a acreditação B; no entanto, este pré-requisito não é imposto pelo Oracle CRM On Demand e permite que a acreditação B seja concedida a uma empresa parceira, mesmo que não possua a acreditação A.

NOTA: Para garantir que uma acreditação não pode ser relacionada com a própria, o campo Acreditação relacionada não pode ser igual ao da acreditação no registo principal.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com Acreditações relacionadas para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para relacionar uma acreditação com outra acreditação

- 1 Na página Lista de creditações, clique no nome da acreditação que pretende relacionar com outra acreditação.
- 2 Na secção Acreditações relacionadas da página Detalhes da acreditação, clique em Adicionar.
- 3 Na página Editar creditações relacionadas, seleccione a acreditação relacionada e o tipo de relação. Em seguida, clique em Guardar.

Gravar requisitos de certificação para uma acreditação

Uma *acreditação* é prova da capacidade ou competência de uma empresa parceira em fornecer um produto ou serviço. É possível utilizar o Oracle CRM On Demand para definir os requisitos de certificação para uma acreditação. Por exemplo, poderá requerer que para esta acreditação ser concedida a uma empresa parceira, esta terá de ter 10% dos respectivos funcionários com a certificação apropriada e o número mínimo de funcionários com a certificação tem de ser dois. Ou seja, se existirem 40 funcionários técnicos na folha de pagamentos da empresa, a empresa tem de ter pelo menos quatro funcionários com a certificação apropriada. Se só existirem 15 funcionários na folha de pagamentos da empresa, a empresa terá mesmo assim de ter dois funcionários com a certificação apropriada.

O Oracle CRM On Demand não impõe os requisitos de certificação especificados nesta secção quando concede uma acreditação. Estas informações são capturadas apenas para fins informativos e destinam-se principalmente a educar os parceiros sobre os requisitos da acreditação.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com a Certificação da acreditação para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para gravar requisitos de certificação para uma acreditação

- 1 Na página Lista de acreditações, clique no nome da acreditação para a qual pretende gravar os requisitos de certificação.
- 2 Na secção Certificações de acreditação da página Detalhes da acreditação, clique em Adicionar.
- 3 A partir da lista de escolha Certificação, seleccione a certificação apropriada.
- 4 No campo Número (#) de certificações, escreva um número se pretender definir um número mínimo de funcionários necessários para possuir esta certificação.
- 5 No campo Percentagem (%) de funcionários certificados, escreva uma percentagem se pretender definir uma percentagem mínima de funcionários necessários para possuir esta certificação. Clique em Guardar.

Tornar acreditações visíveis a parceiros

As acreditações não estão automaticamente visíveis aos parceiros. Pode tornar a acreditação visível adicionando funcionários do parceiro a uma equipa e associando essa equipa ao registo de acreditação.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com a Equipa de acreditações disponível para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para tornar creditações visíveis a parceiros

- 1 Na secção Equipa de creditações da página Detalhes da creditação, clique em Adicionar utilizadores.
- 2 Na página Edição da equipa de creditações, especifique o nome do utilizador, função da equipa e acesso a registos para cada funcionário do parceiro para quem pretende que a creditação esteja visível.
NOTA: A Oracle recomenda que conceda Acesso só de leitura aos membros da equipa de funcionários do parceiro.
- 3 Clique em Guardar.

Pedir creditação

Se considerar que a empresa cumpriu com os requisitos para creditação, pode pedir uma creditação por parte da empresa parceira.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Pedidos de creditação disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para pedir creditação

- 1 Na página Lista de creditações, clique no nome da creditação que pretende pedir.
- 2 Na secção Pedido de creditação da página Detalhes da creditação, clique em Pedir creditação.
- 3 Na página Edição do pedido de creditação, seleccione a creditação e o parceiro e, em seguida, clique em Guardar.

NOTA: As empresas parceiras podem ter uma necessidade de pedir a mesma creditação mais do que uma vez, porque a creditação existente expirou ou um pedido anterior foi recusado. Assim, o Oracle CRM On Demand permite vários pedidos para a mesma creditação para a mesma empresa parceira desde que as datas dos pedidos sejam diferentes.

Actualizar o registo do pedido de creditação

Só os utilizadores com os direitos de acesso apropriados podem actualizar o registo do pedido de creditação. Por predefinição, só as funções do proprietário da marca, tal como Gestor de canais, podem actualizar o campo Estado no registo do pedido. As funções do proprietário da marca e funções do parceiro actualizam todos os outros campos.

O administrador da empresa pode modificar as definições de direitos de acesso predefinidas, conforme necessário.

Antes de começar.

O administrador da empresa tem de disponibilizar a secção de informações relacionadas com os Pedidos de acreditação disponíveis para a página de detalhes. Se a secção de informações relacionadas não for apresentada na página de detalhes, clique na ligação Editar disposição e adicione a secção como uma secção de informações relacionadas apresentadas.

Para actualizar um registo do pedido de acreditação:

- 1** Na secção Pedidos de acreditação da página Detalhes da acreditação, clique na ligação Editar para o registo do pedido que pretende modificar.
- 2** Modifique os campos conforme necessário.
- 3** Clique em Guardar.

NOTA: Os valores aceitáveis predefinidos para o campo Estado da acreditação são Pedido, Concedido e Negado. No entanto, esta lista é totalmente configurável e o administrador da empresa pode modificá-la para se adaptar aos requisitos comerciais.

Campos de acreditação

Utilize a página Edição de acreditação para adicionar uma acreditação ou atualizar detalhes de uma acreditação existente. A página Edição de acreditação mostra o conjunto completo de campos de uma acreditação.

SUGESTÃO: Também pode editar creditações na página Lista de creditações e na página Detalhes da acreditação. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (consultar "[Atualizar detalhes do registo](#)" na página 71).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online. Os administradores podem ainda adicionar campos adicionais para fazer parte de uma acreditação.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Secção Informações chave	
Nome	O nome da acreditação. Este campo é sensível a maiúsculas e minúsculas, certifique-se de que segue as convenções de nomenclatura definidas pela sua empresa no que se refere a abreviaturas, utilização de maiúsculas e minúsculas, etc. para garantir que evita criar creditações duplicadas. Este campo é obrigatório.
Tipo	O tipo de acreditação que pretende utilizar para esta acreditação.
Estado	O estado da acreditação, tal como Planeado ou Disponível. O administrador pode modificar os valores possíveis para o campo de estado, por isso poderá ver um conjunto de valores diferentes daqueles aqui mencionados. Este é um campo

Campo	Descrição
	obrigatório.
Disponível a partir de	A data a partir da qual a acreditação está disponível. Este campo, se especificado, determina se esta acreditação é ou não apresentada na lista Acreditação introduzida recentemente na página principal da Acreditação.
ID da acreditação	Um identificador interno para a acreditação. Normalmente exclusivo, mas o Oracle CRM On Demand não impõe a exclusividade.
Categoria do produto principal	O nome da categoria do produto principal pelo qual a empresa parceira será certificada depois de concretizar com êxito a acreditação. Utilize este campo apenas se a acreditação se focar numa única categoria do produto. Se a acreditação for igualmente apropriada para várias categorias de produto, deixe este campo em branco e utilize a secção do item relacionado Categorias de produtos de acreditação.
Produto principal	O nome do produto principal pelo qual a empresa parceira será certificada depois de concretizar com êxito a acreditação. Utilize este campo apenas se a acreditação se focar num único produto. Se a acreditação for igualmente apropriada para vários produtos, deixe este campo em branco e utilize a secção do item relacionado Produtos de acreditação.
Disponível até	A data após a qual a acreditação já não estará disponível. Este campo, se especificado, decide se esta acreditação é ou não apresentada na lista Acreditações desativadas na página principal da Acreditação.
Secção Detalhes da acreditação	
Validade (meses)	O período de tempo, em meses, em que a acreditação é válida depois de ter sido concedida a uma empresa parceira.
Renovável	Indica se pode ou não renovar a acreditação concedida a uma empresa parceira.
Web site	URL para uma página que contém informações adicionais sobre a acreditação. O campo Web site é útil se as informações da acreditação forem armazenadas e mantidas em alguma aplicação diferente do Oracle CRM On Demand.
Moeda	A moeda utilizada para a taxa.
Taxa de acreditação	A taxa cobrada para conceder a acreditação.
Opções de pagamento	Os métodos através dos quais pode pagar pela acreditação, tal como um cartão de crédito ou cheque. Este é um campo de valor único. Poderão ser permitidas várias opções de pagamento, por exemplo, "Cheque ou crédito", "Dinheiro ou crédito", etc.
Secção Informações de contactos	
Contacto	Selecione o principal ponto de contacto para a acreditação. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto já existir como um contacto no Oracle CRM On Demand.

Campo	Descrição
Contacto: Nome próprio	O nome próprio do contacto seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente com base no que seleccionar no campo Contacto.
Contacto: Apelido	O apelido do contacto seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente com base no que seleccionar no campo Contacto.
Contacto: Conta	O nome da conta seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente com base no que seleccionar no campo Contacto.
Contacto: Correio eletrónico	O endereço de correio eletrónico do contacto seleccionado no campo Contacto. Este campo é preenchido automaticamente com base no que seleccionar no campo Contacto.
Nome próprio	O nome próprio do ponto de contacto da acreditação. Utilize este campo apenas se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Apelido	O apelido do ponto de contacto da acreditação. Utilize este campo APENAS se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Empresa	O nome da empresa do ponto de contacto da acreditação. Utilize este campo APENAS se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Correio eletrónico	O endereço de correio eletrónico do ponto de contacto da acreditação. Utilize este campo APENAS se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Telefone	O número de telefone do ponto de contacto da acreditação. Utilize este campo APENAS se o ponto de contacto não estiver ainda definido no Oracle CRM On Demand.
Informações adicionais	
Proprietário	O proprietário do registo de acreditação. Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 38).
Descrição	Informações adicionais sobre o registo da acreditação. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

Campos de pedido de acreditação

Utilize a página Pedido de acreditação para pedir uma acreditação. A página Pedido de acreditação mostra o conjunto completo de campos para um pedido de acreditação.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave do pedido	
Acreditação	O nome da acreditação a ser pedida. Este campo é obrigatório.
Objetivo	O objetivo, se existir, para pedir a acreditação.
Data do pedido	A data da acreditação pedida. Por predefinição, é utilizada a data do sistema atual durante a criação, mas é passível de ser modificada durante e após a criação.
Número da acreditação	O número da acreditação, que é normalmente exclusivo, mas o Oracle CRM On Demand não impõe a exclusividade.
Renovável	Indica se a acreditação concedida é renovável ou não.
Parceiro	O nome da empresa parceira que pede a acreditação. Este campo é obrigatório.
Data da acreditação	A data em que a acreditação foi concedida à empresa parceira.
Estado da acreditação	O estado atual do pedido de acreditação.
Data de expiração	A data em que a acreditação concedida expira.
Informações adicionais	
Proprietário	O proprietário atual do registo do pedido de acreditação.
Descrição	Informações adicionais sobre o pedido de acreditação. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

8 Life Sciences

O Oracle CRM On Demand fornece vários tipos de registo para as informações de ciências vivas e para a gestão do processo de vendas farmacêuticas.

Os separadores que se seguem estão disponíveis com o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

MedEd. Utilize estas páginas para gerir eventos de formação médica e os convidados para esses eventos.

Licença do estado do contacto. Utilize estas páginas para registar os detalhes da licença do estado (ou outra jurisdição) para praticar medicina e validar assinaturas para as amostras que são entregues por um representante de vendas.

Período do inventário. Utilize estas páginas para organizar a força de vendas para a métrica de planeamento e avaliação (por exemplo, para executar contagens de auditoria provisórias, contagens de auditoria final e reconciliações).

Transacção de amostra. Utilize estas páginas para criar, actualizar e controlar tipos diferentes de transacções de amostras (transferências, confirmações, ajustamentos e desembolsos ou transacções de entrega de amostras) e itens da transacção associados.

Atribuição. Utilize estas páginas para atribuir amostras aos utilizadores finais e controlar a quantidade dos produtos de amostra, bem como o período durante o qual os produtos de amostra estão disponíveis para distribuição.

Lote de amostras. Utilize estas páginas para controlar os números de lote para os produtos de amostra.

Limitação de responsabilidade da amostra. Utilize estas páginas para criar, actualizar e controlar as limitações de responsabilidade para os produtos de amostra.

Plano de mensagens. Utilize estas páginas para gerir planos de mensagens (apresentações fornecidas através da utilização de um computador pessoal ou tablet para os utilizadores de vendas).

Item do plano de mensagens. Utilize estas páginas para especificar os itens que constituem um plano de mensagens.

Relação do item do plano de mensagens. Utilize estas páginas para especificar um item de apresentação para fornecer informações opcionais para suportar o item do plano de mensagens principal.

Processos de ciências vivas

Pode efetuar as seguintes tarefas utilizando o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

Controlo de eventos médicos

Pode planear e controlar eventos de formação médica utilizando páginas de MedEd. Um evento de formação médica pode ser tão simples como uma sessão informal de debate num gabinete médico ou tão complexo como uma série de seminários ou reunião de vendas a nível nacional. Para obter mais informações sobre o planeamento e controlo de eventos de formação médica, consulte [Eventos de MedEd](#) (consultar "[MedEd](#)" na página 505).

Planeamento de negócios

As páginas Planeamento de negócios fornecem uma base para atividades de planeamento de negócios na indústria farmacêutica. Pode definir as metas e objetivos para contas, contactos e produtos. Pode ligar estas metas e objetivos a planos estratégicos a longo prazo, objetivos a curto prazo, planos de contas hierárquicos, planos chave de líderes de opiniões ou planos de marca. Para obter mais informações sobre a gestão de planos de negócio, consulte [Planeamento de negócios](#) (consultar "[Planeamento empresarial](#)" na página 297).

Apurar detalhes do contacto e da conta e planear chamadas de vendas

Pode apurar e armazenar informações mais detalhadas sobre chamadas de vendas, utilizando a parte da atividade de chamada das páginas Detalhes do contacto e Detalhes da conta. Estas páginas fornecem uma lista de atividades de chamadas e mostram o histórico de chamadas de um contacto ou conta. Para obter mais informações sobre a utilização das páginas Contactos, consulte [Contactos](#) (na página 226). Para obter mais informações sobre a utilização das páginas Contas, consulte [Contas](#) (na página 203) e [Trabalhar com listas de atividades](#) (na página 144).

Planear chamadas de vendas

Os representantes de vendas podem executar tarefas de planeamento de informações prévias de uma conta através da revisão das relações do contacto associado e entre contas. Também podem rever as melhores horas de contacto e a licença médica válida do contacto. Este planeamento permite a um representante de vendas determinar o seguinte:

- Que produtos explicar
- Quantas amostras ou itens promocionais entregar
- De quem é a assinatura a obter para concluir a chamada de vendas

Para obter mais informações sobre estas tarefas, consulte [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) (na página 149), [Controlar as melhores horas para contacto](#) (na página 238), [Licenças do estado do contacto](#) (na página 511) e [Planeamento de chamadas em bloco](#) (na página 154).

Obter informações do cliente para cumprir as diretrizes legais

Pode obter as informações seguintes sobre visitas a clientes:

- Produtos detalhados
- Amostras entregues a clientes
- Amostras pedidas por clientes
- Itens promocionais ou educativos entregues a clientes

- Planos de mensagens discutidos
- Respostas a mensagens
- Assinaturas de clientes obtidas

Estas informações são normalmente necessárias para cumprir os regulamentos da FDA (Food and Drug Administration) e agências semelhantes noutros países. Pode armazenar estas informações na página Lista de atividades de chamadas de um registo de detalhes do contacto. Para obter mais informações sobre as páginas Atividade, consulte o seguinte:

- [Calendário e atividades](#) (consultar "[Calendário e actividades](#)" na página 139)
- [Trabalhar com listas de atividades](#) (na página 144)
- [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) (na página 149)

Gerir amostras

Os administradores de amostras podem executar processos empresariais, tais como criar períodos do inventário, registos de atribuições e registos do inventário de amostras pelos representantes de vendas. Os representantes de vendas podem criar relatórios de auditoria de inventário conforme solicitado pelo administrador de amostras e podem fechar ou reconciliar períodos do inventário. Além disso, os representantes de vendas podem ajustar inventários, executar a transferência de entrada e de saída de amostras e entregar amostras, que criam transações de desembolso. Para obter mais informações sobre estas tarefas, consulte [Gerir amostras](#) (na página 514).

Gerir apresentações de clientes

As organizações de vendas e de marketing podem gerir o respetivo conteúdo de ficheiros multimédia ou gráficos, criar planos de mensagens e distribuir estes planos de mensagens aos representantes de vendas. As organizações de vendas podem fornecer apresentações personalizadas aos clientes enquanto apuram automaticamente as métricas relacionadas com as respostas dos clientes. Estas métricas são transmitidas para a organização de marketing analisar. Utilize o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition com uma aplicação de cliente offline. O cliente é necessário para fazer apresentações a clientes e apurar as métricas das respostas dos clientes. Para gerir o conteúdo da apresentação e os planos de mensagens, utilize o Personalized Content Delivery (PCD), um tipo de software de apresentação de vendas. Para obter mais informações sobre o PCD, consulte [Personalized Content Delivery](#) (na página 588).

Gerir o Analytics

Um representante de vendas, organização de marketing, equipa de gestão ou equipa administrativa numa empresa farmacêutica pode criar relatórios analíticos detalhados no Oracle CRM On Demand Answers. Histórico de chamadas, Eventos de MedEd e PCD têm componentes analíticos que lhe permitem gerir o Analytics nestas áreas do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Para obter mais informações sobre a utilização do Oracle CRM On Demand Answers, consulte [Painéis](#) (na página 1125) e [Relatórios](#) (na página 779).

Criar eventos de integração e regras de fluxos de trabalho

Os Eventos de integração são suportados pelos seguintes tipos de registo de ciências vivas e pelos tipos de registo relacionados com ciências vivas:

- Atividade
- Plano de negócio
- Campanha
- Licença do estado do contacto
- Fundo
- Pedido de fundos
- Período de inventário
- Pedido de FDM
- Evento de MedEd
- Plano de mensagens
- Objetivo
- Encomenda
- Inventário de amostras
- Lote de amostras
- Transação de amostras
- Item da transação

Para mais informações sobre eventos de integração e regras de fluxos de trabalho, consulte [Acerca de eventos de integração e Criar regras de fluxos de trabalho](#).

Efetuar avaliações de atividades

Se o administrador da empresa tiver configurado os scripts Avaliação de atividades, o utilizador poderá executar avaliações a tarefas, compromissos, chamadas ou chamadas planeadas para uma conta ou um contacto. Para obter mais informações sobre avaliações, consulte [Configurar scripts de avaliação](#) e [Utilizar scripts de avaliação de atividades](#) (consultar "[Utilizar scripts de avaliação de actividades](#)" na página 165).

Adicionar livros a tipos de registo de ciências vivas

Os Livros são suportados pelos seguintes tipos de registo de ciências vivas e pelos tipos de registo relacionados com ciências vivas:

- Atribuição
- Plano de negócio
- Relatório de auditoria do inventário
- Período de inventário

- Evento de MedEd
- Objetivos
- Lote de amostras
- Transação de amostras

Pode determinar que livro um utilizador visualiza por predefinição no Seletor de livros para cada tipo de registo. Para obter mais informações, consulte [Configurar livros predefinidos por tipo de registo](#) para um utilizador. Para obter mais informações sobre livros em geral, consulte [Gestão de livros](#).

MedEd

Utilize as páginas Evento de MedEd para planear e controlar eventos de formação médica.

Um evento de MedEd pode ser tão simples como uma sessão informal de debate num gabinete médico ou tão complexo como uma série de seminários ou reunião de vendas a nível nacional.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de eventos de MedEd, o separador Evento de MedEd poderá ser excluído da configuração do utilizador.

Trabalhar com a Página principal do evento de MedEd

A Página principal do evento de MedEd constitui o ponto de partida para gerir eventos de MedEd.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal do evento de MedEd. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um evento de MedEd

Pode criar um evento de MedEd clicando no botão Novo na secção Os meus eventos de MedEd recentemente visualizados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos do evento de MedEd](#) (consultar "[Campos de evento de MedEd](#)" na página 509).

Trabalhar com listas de eventos de MedEd

A secção Listas de eventos de MedEd mostra um número de listas filtradas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de eventos de MedEd.

Lista de eventos de MedEd	Filtros
Todos os eventos de MedEd	Todos os eventos, ordenados por ordem alfabética

Lista de eventos de MedEd	Filtros
	por nome do evento
Todos os eventos de MedEd deste mês	Eventos com o estado = Activo, Em curso ou Planeado e com uma Data de início que se situa no mês actual.
Todos os eventos de MedEd actuais	Eventos que cumprem estas condições: <ul style="list-style-type: none"> ■ Estado = Activo, Em curso ou Planeado ■ A Data de início situa-se no intervalo de 30 dias antes do dia actual até 60 dias depois do dia actual.
Eventos de MedEd recentemente criados	Todos os eventos, ordenados pela data de criação
Eventos de MedEd recentemente modificados	Todos os eventos, ordenados pela data de modificação
Os meus eventos de MedEd	Eventos de MedEd com o nome do utilizador no campo Proprietário

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar eventos de MedEd recentemente modificados

A secção Os meus eventos de MedEd recentemente modificados mostra os eventos de MedEd que o utilizador modificou mais recentemente.

Visualizar tarefas relacionadas com o evento de MedEd

A secção Tarefas relacionadas com o evento de MedEd mostra as tarefas que foram atribuídas ao utilizador, ordenadas por data de limite e, em seguida, por prioridade. Também mostra as seguintes informações:

- **Data limite.** Data limite da tarefa tal como foi definido pelo utilizador ou respectiva chefia.
- **Seta.** A prioridade das tarefas conforme definida pelo utilizador ou pelo gestor como, por exemplo, 1-Alta, 2-Média, ou 3-Baixa. A prioridade da tarefa é indicada por setas: uma seta para cima para a prioridade alta, nenhuma seta para a prioridade média e uma seta para baixo para a prioridade baixa.

NOTA: Se o administrador da empresa tiver alterado os valores predefinidos para o campo Prioridade, as setas podem não ser apresentadas no campo Prioridade nas listas de tarefas.

- **Assunto.** Título da tarefa. Clique na ligação para rever a tarefa.
- **Evento de MedEd.** O evento de MedEd associado à tarefa.

Para expandir a lista, clique em [Mostrar lista completa](#).

Adicionar secções à Página principal do evento de MedEd

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal do evento de MedEd.

- [Tarefas relacionadas com MedEd](#)
- [Eventos de MedEd recentemente criados](#)
- [Eventos de MedEd recentemente modificados](#)
- [Os meus eventos de MedEd recentemente criados](#)
- [Os meus eventos de MedEd recentemente modificados](#)
- [Uma ou mais secções do relatório \(O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para visualização na Página principal do evento de MedEd.\)](#)

Para adicionar secções à Página principal do evento de MedEd

- 1 Na Página principal do evento de MedEd, clique na ligação [Editar disposição](#).
- 2 Na página [Disposição da Página principal do evento de MedEd](#), clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em [Guardar](#).

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações de eventos de MedEd relacionadas:

- [Eventos de MedEd](#) (consultar "[MedEd](#)" na página 505)
- [Gerir eventos de MedEd](#) (na página 507)
- [Campos de MedEd](#) (consultar "[Campos de evento de MedEd](#)" na página 509)

Gerir eventos de MedEd

Para mais informações sobre a gestão de eventos de MedEd, consulte:

- [Controlar convidados para eventos de educação médica](#) (na página 508)

NOTA: A funcionalidade de eventos de MedEd não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)

- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)
- [Trabalhar com registos](#) (na página 38)
- [Transferir propriedade de registos](#) (na página 99)
- [Eliminar e restaurar registos](#) (na página 119)

NOTA: Não pode editar ou eliminar eventos de MedEd com um estado Concluído.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações de eventos de MedEd relacionadas:

- [Eventos de MedEd](#) (consultar "[MedEd](#)" na página 505)
- [Campos de evento de MedEd](#) (na página 509)
- [Trabalhar com a página principal Evento de MedEd](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal do evento de MedEd](#)" na página 505)

Controlar convidados para eventos de educação médica

Pode controlar convidados para o evento de educação médica e armazenar os respetivos comentários relativamente ao convite para o evento.

Para controlar convidados para um evento de formação médica

- 1 Seleccione o evento de MedEd.

Para obter instruções sobre como seleccionar eventos de MedEd, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes do evento de MedEd:

- Clique em Adicionar na barra de título Convidados para adicionar convidados ao evento.

NOTA: Poderá pretender adicionar a secção Convidados à disposição. Para obter informações sobre como alterar a disposição, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes](#) (na página 734).

- Clique em Editar na barra de título Convidados para atualizar os detalhes da sessão, comentários e o estado relativamente a um convidado existente.

3 Na página Convidados, atualize as informações:

- a** Clique no ícone de pesquisa junto do Nome do contacto.
- b** Utilize a janela de pesquisa para criar um novo contacto ou seleccionar um existente para adicionar como um convidado.
- c** Selecione um estado a partir da lista pendente Estado do convidado.

4 Guarde o registo.

Campos de evento de MedEd

Utilize a página Editar evento de MedEd para adicionar um evento médico ou atualizar detalhes de um evento existente. A página Editar evento de MedEd mostra o conjunto completo de campos disponíveis para um evento.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações de detalhes do evento de MedEd	
Nome	Nome do evento, até 50 caracteres. Campo obrigatório por predefinição.
Localização	Limite de 100 caracteres.
Data de início	O valor predefinido é a data e hora atuais. Campo obrigatório por predefinição.
Data de fim	O valor predefinido é de uma hora mais tarde do que a data e hora atuais. Campo obrigatório por predefinição.
Data de confirmação	Data alvo para enviar a confirmação sobre o evento aos convidados.
Estado	O estado do evento médico. Os valores predefinidos são Ativo, Cancelado, Concluído, Em curso, Inativo e Planeado.
Tipo	O tipo de evento médico. Limite de 30 caracteres. Os valores predefinidos são Apresentação em CD_ROM, Conferência, Quadro hospitalar, Fórum jornalístico, Cursos escolares ao almoço, Reunião, Rondas, Seminário, Simpósio, Feira para profissionais e Comércio.
Orçamento	Montante do orçamento na moeda especificada. A predefinição será a moeda do sistema. O administrador define a moeda utilizando o campo Moeda da atividade. Este campo não é apresentado na disposição da página predefinida mas o

Campo	Descrição
	administrador poderá apresentá-lo na disposição personalizada.
N.º máx. de convidados	Número máximo de convidados permitidos para comparecerem a este evento.
Produto	<p>Produto que pretende destacar durante o evento. Pode selecionar o produto ou a categoria do produto, mas não ambos.</p> <p>Para adicionar produtos, o administrador da empresa navega para Admin. e clica em Gestão de conteúdos.</p>
Categoria do produto	<p>Categoria do produto que pretende destacar durante o evento. Pode selecionar o produto ou a categoria do produto, mas não ambos.</p> <p>Para adicionar categorias de produtos, o administrador da empresa navega para Admin. e clica em Gestão de conteúdos.</p>
Crédito CME	Número de créditos de formação médica contínua (CME) para este evento.
Informações adicionais	
Proprietário	<p>O proprietário do registo do evento de MedEd.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou respetivos gestores a partir das páginas Relatórios e Painel.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 38).</p>
Objetivo	Limite de 500 caracteres. Campo obrigatório por predefinição.
Detalhes da sessão	Detalhes relativos à sessão. Limite de 500 caracteres.
Descrição	Limite de 250 caracteres.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações de eventos de MedEd relacionadas:

- [Eventos de MedEd](#) (consultar "[MedEd](#)" na página 505)
- [Trabalhar com a página principal Evento de MedEd](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal do evento de MedEd](#)" na página 505)
- [Gerir eventos de MedEd](#) (na página 507)

Licenças do estado do contacto

Utilize as páginas Licenças do estado do contacto para criar, actualizar e controlar licenças do estado do contacto para um contacto.

Uma *licença do estado do contacto* grava os detalhes da licença do estado (ou outra jurisdição) para exercer medicina. É utilizada para validar as assinaturas de amostras que o representante de vendas entrega (por exemplo, um representante de vendas de produtos farmacêuticos) a um contacto (por exemplo, um médico). Um médico só tem uma licença activa válida para cada estado em qualquer altura. As licenças para exercer numa determinada jurisdição são renováveis. Se a implementação for fora dos EUA, o campo Estado não é necessário.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações da Licença do estado do contacto, o separador Licença do estado do contacto poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal de Licença do estado do contacto

A Página principal de Licença do estado do contacto constitui o ponto de partida para gerir registos de licença do estado do contacto.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de Licença do estado do contacto. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma licença do estado do contacto

Pode criar uma nova licença do estado do contacto clicando no botão Novo na secção As minhas licenças do estado do contacto recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos da licença do estado do contacto](#) (consultar "[Campos de licença do estado do contacto](#)" na página 513).

Trabalhar com listas de licenças de estados de contactos

A secção Listas de licenças de estados de contactos mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de licenças do estado do contacto.

Lista de licenças de estados de contactos	Filtros
---	---------

Lista de licenças de estados de contactos	Filtros
Todas as licenças do estado do contacto	Todas as licenças do estado do contacto para as quais tem visibilidade, independentemente do proprietário da licença do estado do contacto.
Licenças do estado do contacto recentemente modificadas	Todas as licenças do estado do contacto com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar licenças do estado do contacto recentes

A secção Licenças do estado do contacto recentemente modificadas mostra as Licenças do estado do contacto que visualizou mais recentemente.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

Adicionar secções à Página principal de Licença do estado do contacto

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal de Licença do estado do contacto.

- Licenças do estado do contacto recentemente criadas
- Licenças do estado do contacto recentemente modificadas
- As minhas licenças do estado do contacto recentemente criadas
- As minhas licenças do estado do contacto recentemente modificadas
- Secções de relatório adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar secções de relatório para apresentação na Página principal de Licença do estado do contacto.)

Para adicionar secções à Página principal de Licença do estado do contacto

- 1 Na Página principal de Licença do estado do contacto, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal de Licença do estado do contacto, clique nas setas direccionais para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Guardar.

Gerir licenças do estado do contacto

Para gerir licenças do estado do contacto comuns a muitos tipos de registo, execute as seguintes tarefas:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre licenças do estado do contacto:

- [Licenças do estado do contacto](#) (na página 511)
- [Trabalhar com a Página principal Licença do estado do contacto](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal de Licença do estado do contacto](#)" na página 511)
- [Campos da licença do estado do contacto](#) (consultar "[Campos de licença do estado do contacto](#)" na página 513)

Campos de licença do estado do contacto

Utilize a página Edição da licença do estado do contacto para adicionar uma licença do estado do contacto ou atualizar os detalhes de uma licença do estado do contacto existente. A página Edição da licença do estado do contacto mostra o conjunto completo de campos de uma licença do estado do contacto.

SUGESTÃO: Também é possível editar licenças do estado do contacto na página Edição da licença do estado do contacto e na página Detalhes da licença do estado do contacto. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Actualizar detalhes do registo](#) (consultar "[Actualizar detalhes do registo](#)" na página 71).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes de tipos de registo, campos e opções nas listas. Por conseguinte, as informações que visualiza no ecrã podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos da licença do estado do contacto.

Campo	Descrição
Contacto	O contacto para este registo da licença do estado, normalmente um representante médico ou farmacêutico. Clique no ícone de pesquisa para

Campo	Descrição
	escolher um contacto. (Obrigatório.)
Número da carta de condução	O número da licença do contacto, por exemplo, PS4231732. (Obrigatório.)
Estado	O estado ou jurisdição dos E.U.A. associado ao número da licença. Utilize a lista de escolha para seleccionar o estado, por exemplo, <i>NJ</i> para New Jersey. NOTA: Se a jurisdição do utilizador se encontrar fora dos E.U.A., o campo Estado não é obrigatório.
Data de expiração	A data de validade da licença (MM/DD/AAAA), por exemplo, 10/31/2009. Utilize o ícone de calendário para seleccionar a data de validade.
Estado	O estado da licença, que pode ser Ativa ou Inativa. ■ Ativo. Defina este campo como Ativa após a validação da licença do estado. ■ Inativa. Defina este campo como Inativa quando a licença do estado já não for obrigatória.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre licenças do estado do contacto:

- [Licenças do estado do contacto](#) (na página 511)
- [Trabalhar com a Página principal de Licença do estado do contacto](#) (na página 511)
- [Gerir licenças do estado do contacto](#) (na página 513)
- Definir o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras sem uma licença do estado válida

Gerir amostras

A maior parte dos principais fabricantes farmacêuticos fornece amostras grátis aos profissionais de saúde no âmbito das habituais actividades de vendas. Nos Estados Unidos, a distribuição de amostras é regulada pela FDA (Food and Drug Administration) e tem de ser reconciliada, pelo menos, uma vez por ano. Este tópico descreve como gerir e manter um inventário electrónico de amostras e itens promocionais utilizando a Gestão de amostras do Oracle CRM On Demand. Os administradores podem configurar e manter um inventário de amostras, monitorizar a entrega, transferências, recepções, discrepâncias, ajustamentos de amostras, bem como as contagens de inventário. Os utilizadores finais utilizam a gestão de amostras no Oracle CRM On Demand para controlar um inventário electrónico de stock de amostras, criar transferências de amostras, confirmar a recepção de transferências de amostras e ajustar saldos de stock para fins de reconciliação.

A gestão de amostras no Oracle CRM On Demand permite aos administradores de amostras e representantes de vendas medir e monitorizar as amostras entregues em cada nível da organização. Para mais informações sobre as diferenças entre as tarefas do administrador de amostras e do utilizador final, consulte os seguintes tópicos.

Cenário para gerir amostras

Este tópico fornece um exemplo que mostra o processo executado por um administrador de amostras e pelos representantes de vendas (utilizadores finais) que distribuem amostras aos profissionais de saúde. A empresa do utilizador poderá seguir um processo diferente consoante os respectivos requisitos comerciais.

Uma empresa farmacêutica tem novos produtos para lançar no mercado. Para configurar um inventário de amostras, o administrador de amostras adiciona os produtos à base de dados, associa-lhes números de lote, atribui amostras aos representantes de vendas e transfere as amostras para os gestores e representantes de vendas no campo. Em seguida, os representantes de vendas visitam os médicos nos respectivos territórios e entregam-lhes as novas amostras. Passado um mês, a sede solicita a cada representante de vendas que proceda à reconciliação do respectivo inventário. O representante de vendas, fornece, em primeiro lugar, uma contagem final de cada registo de inventário iniciando-se um novo período de inventário. O representante de vendas apercebe-se da existência de algumas discrepâncias no inventário ao realizar a reconciliação. Depois de efectuar os ajustamentos necessários, o representante de vendas volta a realizar uma reconciliação, desta vez, com êxito e marca o inventário como Concluído e Reconciliado.

Neste cenário, os administradores de amostras são responsáveis pelo inventário de amostras da respectiva empresa certificando-se de que a mesma cumpre as regras e directrizes regulamentares. Nesta função, são responsáveis por estabelecer um inventário de amostras principal e, em seguida, por transferir as amostras para cada utilizador. Quando os utilizadores finais recebem uma remessa, submetem uma recepção ou confirmação do inventário. O Oracle CRM On Demand regista automaticamente nas respectivas contagens de inventário as amostras recebidas.

Neste cenário, o representante de vendas, o gestor do representante de vendas e o administrador de amostras podem monitorizar as discrepâncias entre as quantidades expedidas e as quantidades recebidas.

Procedimentos do administrador

Os administradores de amostras necessitam de responsabilidades administrativas na gestão de amostras no Oracle CRM On Demand para realizar as seguintes tarefas:

- Definir amostras como produtos e adicioná-las à base de dados do Oracle CRM On Demand. Para mais informações sobre como configurar produtos para a empresa, consulte [Gestão de conteúdos](#).
- Se a organização do utilizador utilizar números de lote para controlar amostras, definir números de lote e associá-los às amostras de produtos. Para mais informações, consulte [Lotes de amostras](#) (na página 578).
- Configurar um inventário de amostras. Cada registo no inventário de amostras fornece informações ao representante de vendas sobre o produto que foi categorizado como estando apto para processamento de amostras entregues. Para mais informações, consulte [Inventário de amostras](#) (na página 528).
- Configurar atribuições e atribuir amostras aos representantes de vendas. O registo de atribuições determina o período de tempo no qual as amostras de produtos são fornecidas para que o representante de vendas as distribua às clínicas, hospitais ou contactos médicos durante as visitas para entrega de amostras. O registo de atribuições define ainda os limites associados à amostra (por exemplo, a quantidade máxima de entregas permitida durante uma visita). Para mais informações, consulte [Atribuições](#) (na página 573).

- Configurar um período de inventário que corresponde ao período definido no qual a movimentação de amostras ou itens promocionais pode ser controlada. Os administradores e os representantes de vendas realizam todas as contagens iniciais, contagens de auditoria provisórias, contagens de auditoria finais, relatórios e reconciliações durante o período de inventário. Para mais informações, consulte [Período de inventário](#) (consultar "[Período do inventário](#)" na página 517).
- Transferir amostras para utilizadores finais no campo. Para mais informações, consulte [Criar uma transferência de amostras](#) (na página 541).
- Monitorizar actividades de amostras. As actividades a monitorizar incluem amostras entregues, transferências de amostras entre funcionários e sede, contagens de inventário do utilizador e ajustamentos de inventário. Para mais informações, consulte [Monitorizar actividades de amostras](#) (na página 564).
- Armazenar assinaturas electrónicas. As assinaturas electrónicas são recolhidas no Oracle CRM On Demand e armazenadas na base de dados do Oracle CRM On Demand. Para mais informações sobre assinaturas, consulte [Verificar assinaturas electrónicas](#) (consultar "[Verificar assinaturas electrónicas](#)" na página 561).

Procedimentos do utilizador final

Os utilizadores finais são os representantes de vendas que distribuem amostras aos profissionais de saúde e realizam as seguintes tarefas:

- Confirmar a recepção do inventário de amostras (ou seja, das transferências de amostras). Para mais informações, consulte [Confirmar a recepção do inventário de amostras](#) (na página 530).
- Transferir amostras para outros utilizadores finais ou devolver amostras à sede. Os representantes de vendas podem trocar amostras entre si e devolver amostras (por exemplo, amostras expiradas) à sede. Para mais informações, consulte [Criar uma transferência de amostras](#) (na página 541).
- Entregar amostras durante as visitas aos clientes. Por exemplo, consulte [Entregar amostras durante uma chamada de vendas](#) (na página 548).
- Executar contagens de inventário provisórias, conforme necessário. Para mais informações, consulte [Solicitar uma contagem de inventário provisória](#) (consultar "[Pedir uma contagem de inventário provisória](#)" na página 524).
- Fechar períodos de inventário, conforme necessário. Para mais informações, consulte [Fechar um período do inventário](#) (na página 525).
- Contabilizar as eventuais discrepâncias nos registos do inventário executando ajustamentos de inventário e submetendo outras transacções. Para mais informações, consulte [Ajustar transacções de amostras](#) (na página 544), [Criar transacções de amostras perdidas e encontradas](#) (consultar "[Criar transacções de amostra perdidas e achadas](#)" na página 546), [Visualizar transacções de desembolso](#) (na página 546).
- Reconciliar o inventário, conforme necessário. Para mais informações, consulte [Processo de reconciliação do inventário](#) (na página 530).

Requisitos para gerir amostras

Os seguintes requisitos aplicam-se aos administradores e utilizadores finais:

- **Administradores.** Antes de poder gerir amostras no Oracle CRM On Demand, os administradores necessitam de definir primeiro os produtos. Para mais informações sobre como configurar produtos para a empresa, consulte Gestão de conteúdos.

- **Utilizadores finais.** Antes de poderem entregar amostras, os utilizadores finais necessitam de ter um registo de atribuições associado para as amostras e têm de confirmar a recepção das amostras. Para mais informações sobre atribuições e confirmações, consulte [Atribuições](#) (na página 573) e [Confirmar a recepção do inventário de amostras](#) (na página 530).

Antes de começar. Revejas as funções de utilizador:

- Para executar todos os procedimentos de administrador, deverão ser atribuídas responsabilidades administrativas à função de utilizador, a qual deverá incluir os privilégios Activar operações de amostras básicas, Activar ajustamento de amostras e, se necessário, Assinatura.
- Para executar todos os procedimentos de utilizador final, a função de utilizador tem de incluir os privilégios Activar operações de amostras básicas e Activar ajustamento de amostras.

Período do inventário

Utilize as páginas Período do inventário para criar, actualizar e controlar períodos do inventário. Um *período do inventário* é um período definido no qual todos os movimentos de amostras ou itens promocionais (entregas de amostras, recepções, transferências e ajustamentos de inventário) podem ser controlados. O período do inventário é definido pelo administrador de amostras para a empresa cliente. É utilizado para organizar a força de vendas através de métricas de planeamento e avaliação.

Os administradores de amostras e representantes de vendas executam todas as contagens iniciais, contagens de auditoria provisórias, contagens de auditoria finais e reconciliações no período do inventário:

- **Contagem inicial.** A contagem inicial é executada pelo representante de vendas após a recepção de um novo inventário. Os representantes de vendas têm de contar fisicamente todas as amostras que recebem e confirmar que os itens estão na posse destes. Para obter mais informações, consulte [Confirmar a recepção do inventário de amostras](#) (na página 530).
- **Contagem de auditoria provisória.** O administrador de amostras pode pedir uma contagem de auditoria provisória em qualquer altura. É um pedido para contar o inventário e comunicá-lo. É muitas vezes executada uma contagem de auditoria provisória como uma auditoria de caso especial em que ocorreu uma potencial actividade de fraude ou pareça existir um problema de processo com o controlo do inventário. Funciona como um ponto de controlo para o administrador de amostras. Para obter mais informações, consulte [Solicitar uma contagem de inventário provisória](#) (consultar "[Pedir uma contagem de inventário provisória](#)" na página 524).
- **Contagem de auditoria final.** O administrador de amostras pede a contagem de auditoria final. Neste caso, o período do inventário está a chegar ao fim e todas as amostras têm de ser contabilizadas. O representante de vendas tem de contar e registar a contagem física final de cada amostra e submeter o relatório de auditoria final. Para criar um relatório de auditoria, o representante de vendas pode ir para a Página principal Relatório de auditoria do inventário e criar um novo relatório de auditoria do inventário. O representante de vendas também pode accionar a criação automática do relatório de auditoria final. Para obter mais informações, consulte [Fechar um período do inventário](#) (na página 525).
- **Reconciliação.** Quando a contagem de auditoria final está concluída, o representante de vendas tem de reconciliar o inventário. Para esta reconciliação, o controlo de transacções de amostras internas é comparado com a contagem final física. Quaisquer discrepâncias são registadas. Se não existirem discrepâncias, a reconciliação é efectuada com êxito e o período do inventário é marcado como reconciliado. Para obter mais informações, consulte [Corrigir discrepâncias físicas e electrónicas](#) (consultar "[Corrigir discrepâncias de contagens físicas e electrónicas](#)" na página 548) e [Reconciliar um período do inventário](#) (na página 526).

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se as suas responsabilidades profissionais não incluírem o controlo de informações do período do inventário, o separador Período do inventário poderá ser excluído da configuração.

Tipos de períodos do inventário

Uma vez que o inventário de amostras de reconciliação pode ocorrer uma vez por mês, a Gestão de amostras do Oracle CRM On Demand permite-lhe reconciliar sempre que o administrador de amostras lhe solicitar. Fornece três tipos de períodos do inventário para flexibilidade máxima.

A tabela seguinte descreve os tipos de períodos do inventário.

Período do inventário	Descrição
Activo	O período actual. Não mostra data de fim e não é reconciliado. Pode introduzir qualquer tipo de transacção de amostras, incluindo a adição de novos produtos. As contagens de inventário são ajustadas em conformidade.
Inactivo	Um período passado, não-reconciliado. Mostra uma data de fim, mas não foi ainda reconciliado. Pode introduzir qualquer tipo de transacção de amostras, excepto novos produtos para o inventário. As contagens de inventário são afectadas em conformidade. A configuração predefinida para o Oracle CRM On Demand fornece um período inactivo.
Reconciliado	Um período passado, inactivo. Mostra uma data de fim e foi reconciliado com êxito. Não é possível executar transacções neste período do inventário bloqueado.

A configuração predefinida no Oracle CRM On Demand para gestão de amostras fornece três períodos não-reconciliados: um período activo e dois períodos inactivos. Pode ter vários períodos do inventário reconciliados, mas apenas um período do inventário activo aberto em qualquer altura.

Trabalhar com a Página principal do período do inventário

A Página principal do período do inventário constitui o ponto de partida para gerir períodos do inventário. Esta página contém várias secções e apresenta informações importantes para o utilizador.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal do período do inventário. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Antes de começar. Para trabalhar com períodos do inventário, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Criar um período do inventário

Só o administrador de amostras da empresa pode criar um período do inventário. Os representantes de vendas não podem criar períodos do inventário. O administrador de amostras cria o período do inventário inicial para cada representante de vendas que utiliza o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Para

obter mais informações, consulte Criar períodos do inventário para utilizadores e [Criar registos](#) (na página 42).

Trabalhar com listas de períodos do inventário

A secção Lista de períodos do inventário mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de períodos do inventário.

Lista de períodos do inventário	Filtros
Todos os períodos do inventário	Todos os períodos do inventário para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário do período do inventário.
Períodos do inventário recentemente modificados	Todos os períodos do inventário com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar períodos do inventário recentes

A secção Períodos do inventário recentemente modificados mostra os períodos do inventário modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal do período do inventário

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal do período do inventário.

- Períodos do inventário recentemente criados
- Períodos do inventário recentemente modificados
- Os meus períodos do inventário recentemente criados
- Os meus períodos do inventário recentemente modificados

- Secções do relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal do período do inventário.)

Para adicionar secções à Página principal do período do inventário

- 1 Na Página principal do período do inventário, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal do período do inventário, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Guardar.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre períodos do inventário:

- [Período do inventário](#) (na página 517)
- [Campos do período do inventário](#) (consultar "[Campos de período de inventário](#)" na página 527)
- [Gerir períodos do inventário](#) (na página 520)

Gerir períodos do inventário

Para procedimentos passo a passo para gestão de períodos do inventário, consulte:

- [Adicionar inventário de amostras a um período do inventário](#) (na página 521)
- [Adicionar transacções de amostras a um período do inventário](#) (consultar "[Adicionar transacções de amostras a um período de inventário](#)" na página 522)
- [Adicionar livros a um período de inventário](#) (na página 522)
- [Criar um relatório de auditoria de inventário para um período do inventário](#) (na página 523)
- [Pedir uma contagem de inventário provisória](#) (na página 524)
- [Fechar um período do inventário](#) (na página 525)
- [Reconciliar um período do inventário](#) (na página 526)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre períodos do inventário:

- [Período do inventário](#) (na página 517)
- [Campos do período do inventário](#) (consultar "[Campos de período de inventário](#)" na página 527)
- [Trabalhar com a Página principal do período do inventário](#) (na página 518)

Adicionar inventário de amostras a um período do inventário

Os administradores de amostras utilizam a página Edição do inventário de amostras para adicionar um artigo do inventário de amostras a um período do inventário para um representante de vendas ou actualizar os detalhes de um artigo do inventário de amostras existente. A página Edição do inventário de amostras mostra o conjunto completo de campos para o inventário de amostras.

Os representantes de vendas não podem adicionar nem eliminar artigos do inventário de amostras num período do inventário. No entanto, quando executam contagens de auditoria provisórias e finais, têm de editar o campo Contagem física no artigo do inventário de amostras num período do inventário. Para obter mais informações sobre contagens de auditoria, consulte [Pedir uma contagem provisória do inventário](#) (consultar "[Pedir uma contagem de inventário provisória](#)" na página 524) e [Fechar um período do inventário](#) (na página 525).

Antes de começar. Para adicionar artigos do inventário de amostras a um período de inventário, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Para adicionar um artigo do inventário de amostras a um período do inventário

- 1 Na página Lista de períodos do inventário, defina o nível de detalhe do campo Data de início para abrir o registo do período do inventário que pretende.
- 2 Na página Detalhes do período do inventário, clique em Novo na secção Inventário de amostras.
- 3 Na página Edição do inventário de amostras, preencha os campos obrigatórios. Em seguida, clique em Guardar.

Para obter mais informações sobre os campos nesta página, consulte [Campos do inventário de amostras](#) (na página 531).

NOTA: Este procedimento é adequado se estiver a adicionar números pequenos de produtos. Para adicionar vários registos do inventário, recomenda-se que crie um ficheiro de importação (que consista nos registos do inventário apropriados) e, em seguida, peça ao administrador da empresa que carregue os dados no período do inventário.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com o inventário de amostras:

- [Inventário de amostras](#) (na página 528)
- [Gerir inventário de amostras](#) (na página 528)
- [Campos do inventário de amostras](#) (na página 531)

Adicionar transacções de amostras a um período de inventário

Utilize a página Edição da transacção de amostra para adicionar um artigo da transacção de amostra para um período de inventário ou actualize os detalhes de um artigo da transacção de amostra existente. A página Edição da transacção de amostra mostra o conjunto completo de campos para uma transacção de amostra.

Antes de começar. Para adicionar transacções de amostras a um período de inventário, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Para adicionar uma transacção de amostra a um período de inventário

- 1 Na página Lista de períodos do inventário, defina o nível de detalhe do campo Data de início para abrir o registo do período do inventário que pretende.
- 2 Na página Detalhes do período de inventário, clique em Novo na secção Transacções de amostras.
- 3 Na página Edição da transacção de amostra, preencha os campos obrigatórios. Clique em guardar.
Para obter mais informações sobre os campos nesta página, consulte [Campos da transacção de amostra](#) (consultar "[Campos de transacção de amostras](#)" na página 565).

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre transacções de amostras:

- [Transacções de amostras](#) (na página 537)
- [Trabalhar com a Página principal da transacção de amostra](#) (na página 537)
- [Gerir transacções de amostras](#) (consultar "[Gerir transacções de amostra](#)" na página 540)
- [Campos da transacção de amostra](#) (consultar "[Campos de transacção de amostras](#)" na página 565)

Adicionar livros a um período de inventário

Utilize o procedimento seguinte para adicionar livros ao período do inventário activo. Quando adiciona um livro a um período do inventário, pode assim modificar ou remover o livro. Este procedimento assume que o livro é exposto como um item relacionado na página Detalhes do período do inventário. Para mais informações sobre como apresentar itens relacionados, consulte Personalizar disposições do item relacionado.

Para adicionar um livro a um período de inventário

- 1 Na página Lista de períodos do inventário, defina o nível de detalhe do campo Data de início para abrir o registo do período do inventário que pretende.
- 2 Na página Detalhes do período de inventário, clique em Adicionar na secção Livros da página.
- 3 No selector de livros, escolha o livro que pretende adicionar ao período do inventário e, em seguida, clique em OK.

Para mais informações sobre livros, consulte Gestão de livros.

- 4 Quando solicitado, feche o período do inventário clicando no botão Fechar.

Quando um período do inventário é fechado, é gerado um relatório de auditoria do inventário e criado um novo período do inventário. Todas as informações do inventário de amostra e do livro anexadas ao período do inventário fechado são copiadas para o novo período do inventário e para o relatório de auditoria do inventário. Para obter mais informações, consulte [Fechar um período do inventário](#) (na página 525).

Criar um relatório de auditoria de inventário para um período do inventário

Utilize a página Edição do relatório de auditoria de inventário para criar um relatório de auditoria de inventário para um período de inventário ou actualizar os detalhes de um relatório de auditoria de inventário existente. A página Edição do relatório de auditoria de inventário mostra o conjunto completo de campos para um relatório de auditoria de inventário.

Antes de começar. Para criar um relatório de auditoria de inventário para um período de inventário, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Para criar um relatório de auditoria de inventário para um período do inventário

- 1 Na página Lista de períodos do inventário, defina o nível de detalhe do campo Data de início para abrir o registo do período do inventário que pretende.
- 2 Na página Detalhes do período do inventário, clique em Novo na secção Relatórios de auditoria de inventário.
- 3 Na página Edição do relatório de auditoria do inventário, preencha os campos obrigatórios e clique em Guardar.

Para obter mais informações sobre os campos nesta página, consulte [Campos do relatório de auditoria do inventário](#) (na página 534).

Depois de criar um relatório de auditoria do inventário, não o poderá alterar. Se for encontrado um erro num relatório de auditoria do inventário gerado, terá de efectuar um ajustamento do inventário

para corrigir primeiro o erro e, em seguida, gerar um novo relatório de auditoria do inventário, depois do processamento do ajustamento do inventário.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre relatórios de auditoria do inventário:

- [Relatório de auditoria do inventário](#) (na página 533)
- [Gerir relatórios de auditoria de inventário](#) (na página 533)
- [Campos do relatório de auditoria do inventário](#) (na página 534)

Pedir uma contagem de inventário provisória

Quando os representantes de vendas regressam ao respectivo escritório, geralmente têm de efectuar uma contagem física do inventário. Solicitam uma contagem de inventário provisória, que lhes permite auditar o respectivo inventário de amostras e enviar as informações para o administrador de amostras. Normalmente, o administrador de amostras envia um requisito de auditoria física do inventário. A auditoria provisória baseia-se nas directrizes da empresa. Uma contagem de auditoria provisória é frequentemente desempenhada como uma auditoria especial, na qual ocorreu uma actividade de fraude potencial ou um problema de processamento com o controlo do inventário. Age como ponto de verificação para o administrador de amostras.

É possível contar o inventário físico em qualquer altura durante o período do inventário activo e não reconciliado. Apenas os períodos do inventário activos são considerados quando o utilizador solicita uma contagem de inventário provisória.

Antes de começar. Para pedir uma contagem de inventário provisória, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Para pedir uma contagem de inventário provisória

- 1 Na página Lista de períodos do inventário, defina o nível de detalhe do campo Data de início para abrir o registo do período do inventário no qual pretende efectuar uma auditoria.
- 2 Para cada artigo do Inventário de amostras, introduza um valor no campo Contagem física.
O valor que introduzir no campo Contagem física tem de corresponder às quantidades físicas que tem disponíveis para cada produto.
- 3 Clique em Contagem provisória.
Em seguida, acontece o seguinte:
 - O valor no campo Última contagem física é alterado para reflectir o valor da quantidade física anterior ao valor da quantidade física actual. Em seguida, pode validar e comparar a contagem física antiga com a nova contagem física.
 - É criado um novo relatório de auditoria do inventário, em que todos os artigos são copiados do inventário actual.

- O período do inventário actual permanece aberto.

NOTA: O botão **Contagem provisória** só está activado para os períodos do inventário activos.

Fechar um período do inventário

Quando um período do inventário é fechado, o representante de vendas tem de contar e registar a contagem física final de cada amostra e enviar o relatório de auditoria final. O representante de vendas envia a contagem de auditoria final (por produto ou número do lote) fechando o período do inventário. Quando fecha um período do inventário, está a fechá-lo e a accionar a criação de um relatório de auditoria do inventário. Só pode fechar períodos do inventário activos.

Fechar um período do inventário é também um passo importante do [Processo de reconciliação do inventário](#) (na página 530).

Antes de começar. Para fechar um período do inventário, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Para fechar um período do inventário

- 1 Na página Lista de períodos do inventário, defina o nível de detalhe do campo Data de início para abrir o registo do período do inventário que pretende fechar.

- 2 Para cada artigo do Inventário de amostras, introduza um valor no campo Contagem física.

O valor que introduzir no campo Contagem física tem de corresponder à quantidade física que tem disponível para cada produto.

- 3 Clique em Fechar.

Quando clica em Fechar, ocorre o seguinte:

- O período do inventário que abriu no passo 1 é fechado através da atribuição de uma data de fim do período do inventário e um novo período do inventário é criado incluindo todos os registos que estavam no período do inventário antigo.
- Os valores do campo Contagem física (nos registos do Inventário de amostras) no período do inventário antigo são copiados para o campo Saldo de abertura (nos registos do Inventário de amostras correspondentes) no novo período do inventário.
- Todas as amostras que não expiraram são copiadas do antigo período do inventário para o novo período do inventário.
- Quaisquer amostras expiradas com uma quantidade maior que zero são copiadas do antigo período do inventário para o novo período do inventário.
- Todas as informações do livro associadas ao período do inventário antigo são copiadas para o novo período do inventário.
- É criado um Relatório de auditoria do inventário. Todas as informações do inventário de amostra associadas ao período do inventário antigo são copiadas para o novo Relatório de auditoria do inventário.

NOTA: Quando clicar no botão Fechar, aparece uma mensagem de erro se o estado do período do inventário não estiver Activo ou se o campo Contagem física estiver vazio em quaisquer uns dos registos do inventário de amostras.

- 4 Regresse à página Lista de períodos do inventário e abra o mesmo registo do período do inventário que abriu no Passo 1.

Tenha em atenção que um relatório de auditoria do inventário foi criado como dependente do período do inventário fechado. O relatório de auditoria do inventário contém um instantâneo dos registos do inventário e a contagem física final quando o período do inventário é fechado. O relatório de auditoria do inventário e respectivos registos associados estão bloqueados, não podem ser alterados e permanecem como uma auditoria de históricos para o administrador de amostras.

Reconciliar um período do inventário

Os representantes de vendas têm de reconciliar as respectivas amostras, pelo menos, uma vez por ano. Pode iniciar reconciliações várias vezes durante o ano, mas apenas nos períodos do inventário fechados. Todas as transacções associadas a um período do inventário têm de ser concluídas antes de o mesmo ser totalmente reconciliado.

A reconciliação de um período do inventário é o passo final no [Processo de reconciliação do inventário](#) (na página 530).

Antes de começar. Para reconciliar um período do inventário, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Para reconciliar um período do inventário

- 1 Na página Lista de períodos do inventário, defina o nível de detalhe do campo Data de início para abrir o registo do período do inventário que pretende reconciliar.

O período do inventário que abrir tem de estar fechado. Só pode reconciliar um período se não existir nenhuma diferença entre a contagem física e o montante que o Oracle CRM On Demand calcula e se não existirem transacções pendentes no período do inventário.

- 2 Clique em Reconciliar.

É apresentada uma mensagem de erro se se verificar qualquer uma das seguintes condições:

- Não existirem transacções associadas ao período do inventário com um estado de Em curso.
- Não existirem períodos do inventário anteriores ainda abertos.
- A variação não estiver dentro do limite aceitável. Actualmente, a variação está definida como zero.

- 3 Regresse à página Lista de períodos do inventário e abra o mesmo registo do período do inventário que abriu no Passo 1. Se a reconciliação tiver êxito, o sinalizador Reconciliado é seleccionado.

NOTA: Os utilizadores finais têm de criar transacções de transferência para as amostras transferidas para outro representante ou devolvidas à sede da empresa para o período anterior à reconciliação. Além disso, os utilizadores móveis têm de sincronizar a respectiva base de dados local com a base de dados do servidor, antes de enviarem uma contagem do inventário. Esta sincronização é importante se estiverem a registar as amostras recebidas num período anterior ou num período que ainda não ficou activo.

Campos de período de inventário

Utilize a página Edição do período de inventário para adicionar um período de inventário ou atualizar detalhes de um período de inventário existente. A página Edição do período de inventário mostra o conjunto completo de campos de um período de inventário.

SUGESTÃO: Também pode editar períodos do inventário na página Lista de períodos de inventário e na página Detalhes do período de inventário. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (consultar "[Atualizar detalhes do registo](#)" na página 71).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais relativas a alguns campos do período de inventário. A maioria destes campos é só de leitura para os representantes de vendas, mas é editável para os administradores de amostras. O campo Ativo e o campo Reconciliado são automaticamente definidos pelo Oracle CRM On Demand, dependendo se um período de inventário foi ou não concluído ou reconciliado.

Campo	Descrição
Data de início	A data de início deste período de inventário.
Data de fim	A data de validade deste período de inventário.
Ativa	<p>A caixa de verificação é automaticamente definida pelo Oracle CRM On Demand e indica se o período de inventário está ativo ou fechado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Se estiver selecionado, este período de inventário encontra-se atualmente ativo. Todos os artigos promocionais e amostras atualmente entregues utilizam este período de inventário ativo para processamento. ■ Se não estiver selecionado, este período de inventário foi concluído ou fechado e está inativo. <p>Para obter mais informações, consulte Fechar um período de inventário (consultar "Fechar um período do inventário" na página 525).</p>
Proprietário	O proprietário deste período de inventário.
Criado	A data e utilizador que criou este período de inventário.
Modificado	A data e utilizador que modificou pela última vez este período de inventário.
Reconciliado	<p>O Oracle CRM On Demand define automaticamente esta caixa de verificação. Indica se o processo de reconciliação foi executado com êxito para este período de inventário:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Se estiver selecionado, este período de inventário foi totalmente reconciliado sem discrepâncias, está inativo e bloqueado. ■ Se não estiver selecionado, este período de inventário não foi reconciliado com êxito. <p>Para obter mais informações, consulte Reconciliar um período de inventário</p>

Campo	Descrição
	(consultar " Reconciliar um período do inventário " na página 526).

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre períodos do inventário:

- [Período de inventário](#) (consultar "[Período de inventário](#)" na página 517)
- [Gerir períodos de inventário](#) (consultar "[Gerir períodos de inventário](#)" na página 520)
- [Trabalhar com a Página principal do período de inventário](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal do período de inventário](#)" na página 518)

Inventário de amostras

Utilize as páginas Inventário de amostras para criar, actualizar e controlar registos do inventário de amostras.

Um registo do *inventário de amostras* indica ao representante de vendas o produto que foi categorizado como qualificado para entrega de uma amostra. O administrador de amostras aprova o produto e atribui uma quantidade ao representante de vendas. O representante de vendas pode manter a amostra até a poder distribuir por um médico, clínica ou hospital validado. Um registo do inventário de amostras pode ser definido ao nível do produto ou ao nível superior da amostra. As regras sobre a quantidade que pode ser distribuída por qualquer contacto fornecido são mantidas no registo de imputação para essa amostra do produto. O registo de imputação e o registo do inventário de amostras controlam o processo de execução de uma chamada de vendas e a entrega de uma amostra ou item promocional.

Acerca do processo de controlo para registos do inventário de amostras

Quando o administrador de amostras envia expedições de amostras aos utilizadores finais no campo, tem de confirmar a recepção do inventário de amostras. O representante de vendas tem de receber fisicamente o inventário de amostras, contá-lo e confirmar a quantidade. Este processo constitui o ponto de partida para o processo de controlo do inventário de amostras e, em última análise, resulta na reconciliação do inventário no final do período do inventário.

Durante um período do inventário, o representante de vendas poderá receber pedidos do gestor administrador de amostras para executar auditorias num inventário. Em seguida, o representante de vendas utiliza os registos do inventário de amostras para gerar um relatório de auditoria do inventário. Quando um período do inventário termina, o inventário é contado e mantido no registo do inventário de amostras e o inventário remanescente é copiado para o novo período do inventário. A reconciliação do período do inventário confirma que o inventário corresponde aos cálculos obtidos pelo processamento dos registos da transacção dos produtos. Todos os registos têm de corresponder antes de o período do inventário ser *reconciliado*.

Gerir inventário de amostras

Para procedimentos passo a passo para gestão do inventário de amostras, consulte:

- [Calcular um total cumulativo do inventário de amostras](#) (na página 529)

- [Confirmar recepção do inventário de amostras](#) (consultar "[Confirmar a recepção do inventário de amostras](#)" na página 530)
- [Processo de reconciliação do inventário](#) (na página 530)
- [Adicionar inventário de amostras a um período do inventário](#) (na página 521)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com o inventário de amostras:

- [Inventário de amostras](#) (na página 528)
- [Campos do inventário de amostras](#) (na página 531)

Calcular um total cumulativo do inventário de amostras

No início de um período do inventário, um representante de vendas pode ter uma *quantidade n* do *produto x*. Durante o período do inventário, o representante de vendas executa várias tarefas de transacção (por exemplo: transferências de entrada, transferências de saída, entregas de amostras, ajustes e confirmações). À medida que cada tarefa de transacção é iniciada e concluída, o Oracle CRM On Demand actualiza a contagem de execução para o produto x.

Com base na actividade da transacção de amostra, o Oracle CRM On Demand mantém um registo da contagem actual de todos os produtos através do cálculo do *saldo do inventário representativo*. Para calcular o saldo do inventário representativo, o Oracle CRM On Demand utiliza a quantidade do produto x no início de cada período do inventário e efectua o seguinte:

- Adiciona confirmações de expedição
- Adiciona transacções de amostras do tipo Transferência de entrada
- Subtrai transacções de amostras do tipo Transferência de saída
- Subtrai transacções de amostras do tipo Desembolso (uma transacção de entrega de amostra)
- Subtrai transacções de amostras do tipo Devolução
- Adiciona ou subtrai transacções de amostras, dependendo do tipo de Ajustamento do inventário e do valor no campo da quantidade. Um número negativo é aceitável para indicar uma perda, furto ou erro humano.

Antes de começar. Para visualizar a contagem da execução do inventário de amostras, o campo Contagem do sistema tem de ser apresentado na página Detalhes do inventário de amostras e Edição do inventário de amostras. Por predefinição, o campo Contagem do sistema não é apresentado, pelo que terá de contactar o seu administrador de amostras para configurar o campo para as páginas do inventário de amostras. Para obter mais informações sobre a gestão de campos, consulte Página personalização da aplicação do tipo de registo.

Para visualizar a quantidade na última contagem física

- 1 Na página Lista de períodos do inventário, defina o nível de detalhe do campo Data de início para abrir o registo do período do inventário que pretende.
- 2 Na página Detalhes do período do inventário, vá para a secção Inventário de amostras.

Para cada artigo do Inventário de amostras, o valor no campo Última contagem física mostra a quantidade do inventário aquando da execução do último relatório de auditoria do inventário. O campo Contagem do sistema mostra a quantidade inicial de amostras que foi transferida pela sede da empresa para o representante de vendas. Para obter mais informações sobre os campos nesta página, consulte [Campos do inventário de amostras](#) (na página 531).

Confirmar a recepção do inventário de amostras

Quando o administrador de amostras envia amostras aos utilizadores finais no campo, quando os utilizadores finais trocam amostras ou quando os utilizadores devolvem amostras à sede da empresa, o destinatário da transacção tem de confirmar a recepção do inventário de amostras. O destinatário tem de receber fisicamente o inventário de amostras, contá-lo e confirmar a quantidade. Este passo constitui o ponto de partida para controlar o inventário de amostras e, em última análise, resulta na reconciliação do inventário de amostras no final do período.

A Gestão de amostras do Oracle CRM On Demand suporta o movimento electrónico do inventário de amostras através do processo de [Criação de uma transferência de amostras](#) (consultar "[Criar uma transferência de amostras](#)" na página 541). As amostras são encaminhadas para um destinatário que, posteriormente, tem de confirmar a recepção das amostras, antes que o Oracle CRM On Demand possa transferir o novo inventário para o período do inventário activo do destinatário.

Os utilizadores finais podem confirmar a recepção total ou parcial de uma transferência de amostras. Para obter mais informações, consulte o seguinte:

- [Confirmar a recepção total de uma transferência de amostras](#) (na página 542)
- [Confirmar a recepção parcial de uma transferência de amostras](#) (na página 543)

Antes de começar. Para confirmar a recepção de um inventário de amostras, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

NOTA: Ao confirmar a recepção do inventário de amostras, se o utilizador final ainda não tiver os registos correspondentes ao produto de amostra, lote de amostras ou período do inventário associado ao inventário de amostras que está a ser transferido, o Oracle CRM On Demand cria estes registos.

Processo de reconciliação do inventário

Este tópico descreve o modo de reconciliação do inventário.

Antes de começar. Execute o seguinte procedimento:

530 Ajuda online do Oracle CRM On Demand Versão 20

- A função de utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas e o privilégio Activar ajustamento de amostras.
- Cumpra os seguintes requisitos:
 - **Verificar se os períodos do inventário anteriores estão reconciliados.** Os utilizadores têm de reconciliar os períodos do inventário anteriores por ordem cronológica. Este requisito constitui uma preocupação apenas se a configuração de uma empresa permitir mais do que um período inactivo não reconciliado.
 - **Confirmar a recepção das transferências do inventário.** Os utilizadores têm de enviar confirmações para todas as expedições do inventário de amostras recebidas.
 - **Criar transacções de transferência para as amostras transferidas.** Os utilizadores têm de criar transacções de transferência para as amostras transferidas para outro representante de vendas ou devolvidas à sede da empresa.
 - **Os utilizadores móveis têm de efectuar a sincronização com a base de dados do servidor.** Os utilizadores móveis têm de sincronizar a respectiva base de dados local com a base de dados do servidor antes de enviarem uma conta de inventário. Este requisito é importante se estiverem a registar as amostras recebidas num período anterior.

Restrições que se aplicam quando o inventário é reconciliado

Tome nota das seguintes restrições:

- As contagens de amostras transferidas e recebidas só se reflectem na contagem do inventário quando os respectivos registos forem enviados.
- Um período do inventário não pode ser reconciliado se existir qualquer discrepância entre as contagens físicas e as contagens electrónicas do inventário. Se existir uma discrepância, terá de ser corrigida antes de um utilizador poder reconciliar o período.

Para reconciliar o inventário, execute as seguintes tarefas:

- 1 [Fechar um período do inventário](#) (na página 525)
- 2 [Corrigir discrepâncias de contagens físicas e electrónicas](#) (na página 548)
- 3 [Reconciliar um período do inventário](#) (na página 526)

Campos do inventário de amostras

Utilize a página Edição de inventário de amostras para adicionar um novo registo de inventário de amostras a um período do inventário ou actualizar os detalhes de um registo de inventário de amostras existente. A página Edição de inventário de amostras mostra o conjunto completo de campos para um inventário de amostras.

SUGESTÃO: Também pode editar um inventário de amostras na página Lista de inventários de amostras e na página Detalhe do inventário de amostras. Para obter mais informações sobre como actualizar registos, consulte [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos do inventário de amostras.

Campo	Descrição
Amostra	<p>O produto associado a este registo do inventário de amostras.</p> <p>NOTA: Quando criar um novo registo do inventário de amostras, só os produtos categorizados como amostras (ou seja, produtos com o tipo de categoria Amostras entregues) podem ser introduzidos neste campo.</p>
N.º de lote	<p>O número de lote associado ao produto de amostra seleccionado. Este campo é opcional.</p> <p>NOTA: Quando adicionar ou actualizar um registo do inventário de amostras, clique no ícone de pesquisa para seleccionar um lote de amostras. Só os lotes de amostras que estão a ser controlados por número de lote no inventário (ou seja, lotes de amostras que têm a caixa de verificação Inventário por lote seleccionada) estão disponíveis para selecção. Para obter mais informações sobre lotes de amostras, consulte Lotes de amostras (na página 578) e Campos de lotes de amostras (consultar "Campos de lote de amostras" na página 581).</p>
Saldo de abertura	A quantidade inicial recebida da sede no início do período do inventário.
Última contagem física	A quantidade de inventário na altura em que o último relatório de auditoria do inventário foi executado.
Contagem física	<p>Uma contagem física do saldo disponível. O representante de vendas introduz este valor.</p> <p>NOTA: Este é o único campo que o representante de vendas pode modificar.</p>
Contagem do sistema	<p>A quantidade inicial transferida pela sede para o representante de vendas. Para obter mais informações sobre como visualizar uma contagem cumulativa do inventário de amostras, consulte Calcular um total cumulativo do inventário de amostras (na página 529).</p> <p>NOTA: Por predefinição, o campo Contagem do sistema não é apresentado na página Detalhe do inventário de amostras e na página Edição do inventário de amostras, devendo por isso contactar o administrador de amostras para configurar os campos das páginas do inventário de amostras.</p>
Diferença	<p>A diferença entre o valor do campo Contagem física e o valor do campo Última contagem física.</p> <p>O Oracle CRM On Demand preenche automaticamente este campo sempre que um período do inventário é fechado. Para obter mais informações, consulte, Fechar um período do inventário (na página 525).</p>
N.º de lote: data de expiração	A data em que a amostra está definida para expirar. Esta data é relevante se utilizar um lote de amostras para controlar registos do inventário de amostras.

Campo	Descrição
N.º de lote: data de Cutoff	Uma data calculada após a qual a amostra irá expirar. A fórmula para calcular a data de cutoff do número de lote é a seguinte: Data de expiração menos o número de Dias limite é igual à Data de cutoff.
Criado	A data, marca de data/hora e utilizador que criou este registo do inventário de amostras.
Modificado	A data, marca de data/hora e utilizador que executou a última modificação deste registo do inventário de amostras.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre inventários de amostras:

- [Inventário de amostras](#) (na página 528)
- [Gerir inventário de amostras](#) (na página 528)
- [Adicionar inventário de amostras a um período do inventário](#) (na página 521)

Relatório de auditoria do inventário

Utilize as páginas Relatório de auditoria do inventário para criar e controlar os relatórios de auditoria do inventário.

Um *relatório de auditoria do inventário* é gerado pelo Oracle CRM On Demand quando um representante de vendas cria uma contagem de auditoria provisória ou final para o período do inventário. Os administradores e os representantes de vendas podem pré-visualizar as contagens de inventário enviadas (períodos de fecho provisórios e finais) na página Lista de relatórios de auditoria do inventário.

O relatório de auditoria do inventário é uma ferramenta útil para os administradores da conformidade de amostras para verificar que as amostras estão a ser distribuídas de forma apropriada pelos representantes de vendas individuais. Os relatórios de auditoria do inventário permitem aos administradores da conformidade cumprir determinados requisitos do regulamento durante o ano. Quando o relatório de auditoria do inventário tiver sido criado, não é possível alterá-lo.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função não incluir o controlo de informações do relatório de auditoria do inventário, o separador Relatório de auditoria do inventário poderá ser excluído da configuração.

Gerir relatórios de auditoria de inventário

Para procedimentos passo a passo para gestão de relatórios de auditoria do inventário, consulte:

- [Solicitar uma contagem de inventário provisória](#) (consultar "[Pedir uma contagem de inventário provisória](#)" na página 524). Uma contagem de auditoria provisória é um pedido para contar o inventário e gerar um relatório de auditoria do inventário.

- [Fechar um período do inventário](#) (na página 525). Os utilizadores finais têm de contar e registar a contagem física final de cada amostra e submeter o relatório de auditoria final. Fechar um período do inventário activa automaticamente a criação do relatório de auditoria do inventário final.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)
- [Anexar ficheiros a registos através de campos de anexo](#) (na página 116)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre relatórios de auditoria do inventário:

- [Relatório de auditoria do inventário](#) (na página 533)
- [Campos do relatório de auditoria do inventário](#) (na página 534)
- [Criar um relatório de auditoria de inventário para um período do inventário](#) (na página 523)

Campos do relatório de auditoria do inventário


Utilize a página Lista de relatórios de auditoria do inventário para visualizar registos do relatório de auditoria do inventário. Depois de um relatório de auditoria do inventário ser criado ou gerado, não é possível modificá-lo ou alterá-lo.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos do relatório de auditoria do inventário.

Campo	Descrição
Informações chave do relatório de auditoria do inventário	
Tipo	<p>O tipo de relatório de auditoria do inventário, que pode ser um dos seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Contagem do inventário de fecho. Este tipo de relatório de auditoria do inventário fecha um período do inventário contando e registando a contagem física final de cada amostra. Só pode fechar períodos do inventário activos (para obter mais informações, consulte Fechar um período

Campo	Descrição
	<p>do inventário (na página 525)).</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Contagem do inventário provisória. Este tipo de relatório de auditoria do inventário conta o inventário físico em qualquer altura durante o período do inventário activo, não-reconciliado. Só são considerados períodos do inventário activos quando solicitar uma contagem do inventário provisória (para obter mais informações, consulte Solicitar uma contagem de inventário provisória (consultar "Pedir uma contagem de inventário provisória" na página 524)).
Status	<p>O estado de relatório de auditoria do inventário descreve o estado do registo e pode ser um dos seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Em curso. O estado inicial de um relatório de auditoria do inventário. ■ Enviado. O relatório de auditoria do inventário foi revisto pelo representante de vendas e enviado ao gestor deste para aprovação. ■ Rejeitado. O relatório de auditoria do inventário foi revisto pelo gestor do representante de vendas e foi rejeitado como incompleto ou impreciso. ■ Aprovado. O relatório de auditoria do inventário foi revisto pelo gestor do representante de vendas e foi aceite como uma contabilização válida do inventário. ■ Cancelado. O relatório de auditoria do inventário não seguiu o processo de aprovação e foi cancelado.
Motivo	<p>O motivo do relatório de auditoria do inventário é obrigatório, que pode ser um dos seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Anual. Seleccione esta opção se estiver a gerar uma contagem do inventário provisória padrão para o ano anterior. ■ Anual - Fecho. Seleccione esta opção se estiver a gerar a contagem do inventário de fecho padrão para o ano anterior. ■ Por causa. Seleccione esta opção se estiver a gerar uma contagem do inventário provisória ad-hoc conforme solicitado pelo administrador de amostras. ■ Por causa - Fecho. Seleccione esta opção se o administrador de amostras lhe solicitar para gerar uma contagem do inventário de fecho fora do período do inventário previsto. ■ Especial - Provisório. Seleccione esta opção se o administrador de amostras lhe solicitar para gerar um relatório de auditoria do inventário ad-hoc. ■ Semanal - Provisório. Seleccione esta opção se estiver a gerar uma contagem do inventário provisória para a semana anterior. ■ Mensal - Provisório. Seleccione esta opção se estiver a gerar uma contagem do inventário provisória para o mês anterior. ■ Término - Fecho. Seleccione esta opção se o representante de vendas

Campo	Descrição
	tiver sido terminado e uma outra entidade estiver a contar o restante inventário.
Comentários	Comentários adicionais introduzidos sobre o relatório de auditoria do inventário.
Data de comunicação	A data em que o relatório foi gerado.
Data de conclusão	A data em que o relatório recebeu aprovação final.
Anexo	<p>Se este campo estiver exposto na página, pode anexar um ficheiro ao relatório de auditoria do inventário. O campo mostra inicialmente um ícone de clipe na página Edição do registo:</p>  <p>Pode anexar um ficheiro ao relatório de auditoria do inventário clicando no ícone de clipe na página Edição do registo e, em seguida, seleccionando o ficheiro que pretende enviar.</p> <p>Depois do ficheiro ser enviado e o registo guardado, o campo Anexo na página Detalhes do registo mostra o nome e o tamanho do ficheiro em anexo. Na página Edição do registo, o campo também mostra o ícone de clipe e um ícone X que pode ser utilizado para remover o ficheiro.</p> <p>Só pode anexar um ficheiro a cada registo do relatório de auditoria do inventário.</p> <p>Para obter instruções sobre como anexar ficheiros a registos através do campo Anexo e as informações sobre as restrições nos tamanhos e tipos de ficheiros, consulte Anexar ficheiros a registos através de campos de anexo (na página 116).</p>
Informações chave do período do inventário	
Período do inventário	O período do inventário a que o relatório de auditoria está associado.
Proprietário	O representante de vendas que executa o relatório de auditoria do inventário e a quem pertencem os relatórios de auditoria.
Criado	O utilizador, a data e a marca de data/hora em que o relatório foi gerado.
Modificado	O utilizador, a data e a marca de data/hora em que o relatório foi aprovado ou rejeitado.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre relatórios de auditoria do inventário:

- [Relatório de auditoria do inventário](#) (na página 533)
- [Gerir relatórios de auditoria de inventário](#) (na página 533)

- [Criar um relatório de auditoria de inventário para um período do inventário](#) (na página 523)

Transacções de amostras

Utilize as páginas da Transacção de amostras para criar, actualizar e controlar as transacções de amostras e itens da transacção de amostra associados para as amostras.

Uma *transacção de amostra* é um registo para uma transferência de amostras, recepção, entrega de amostras ou ajustamento do inventário. O Oracle CRM On Demand atribui um identificador exclusivo a cada registo da transacção de amostra para controlar os objectivos. Crie uma transacção de amostra para que todos os movimentos de amostras e itens promocionais possam ser comunicados no final de um período do inventário e uma contagem de execução dos produtos do inventário possa ser mantida durante um período do inventário. Cada registo de transacção de amostra representa uma única transacção que pode consistir numa ou mais entradas de artigos (itens da transacção). As transacções são associadas ao período do inventário apropriado, dependendo da respectiva data de transacção. Todas as actividades de entrega de itens promocionais e amostras geram uma transacção de desembolso (transacção de entrega de amostras). A transferência de e para a sede da empresa e representantes de vendas gera dois registos de transacção:

- Um para a *transferência de saída* para a entidade emissora
- Um para a *transferência de entrada* para a entidade que recebe a amostra

Os representantes de vendas ou a sede da empresa podem criar transacções de ajustamento para a conta para discrepâncias no inventário devido a perda, furto, devoluções, erro humano ou encontrado. Quando as transacções de amostras têm um estado de Enviado, não é possível efectuar alterações nas informações da transacção. Se for necessária uma alteração, deverá gerar um novo ajustamento da transacção.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade profissional do utilizador não incluir o controlo de informações do inventário de amostras, o separador Transacção de amostra poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal da transacção de amostra

A Página principal da transacção de amostra é o ponto de partida para gerir transacções de amostra.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal da transacção de amostra. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Antes de começar. Para Trabalhar com transacções de amostra, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas e o privilégio Activar ajustamento de amostras.

Criar uma transacção de amostra

Pode criar uma nova transacção de amostra clicando no botão Novo na secção transacções de amostra recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos de transacção de amostra](#) (consultar "[Campos de transacção de amostras](#)" na página 565).

Pode criar os seguintes tipos de transacções de amostra:

- **Transacções enviadas.** Para obter mais informações, consulte [Criar uma transferência de amostras](#) (na página 541).
- **Transacções de ajustamento.** Para obter mais informações, consulte [Ajustar transacções de amostra](#) (consultar "[Ajustar transacções de amostras](#)" na página 544).
- **Transacções perdidas e encontradas.** Para obter mais informações, consulte [Criar transacções de amostra perdidas e encontradas](#) (consultar "[Criar transacções de amostra perdidas e achadas](#)" na página 546).

Não é possível criar os seguintes tipos de transacções de amostra porque o Oracle CRM On Demand gera-os automaticamente sempre que os representantes de vendas entregam amostras durante as chamadas de vendas:

- **Transacções de desembolso.** Pode visualizar transacções de desembolso. Se for necessário executar alterações a uma transacção de desembolso, tem de criar uma nova transacção de ajustamento do inventário. Para obter mais informações, consulte [Visualizar transacções de desembolso](#) (na página 546).
- **Transacções recebidas.** Os utilizadores finais têm de confirmar a recepção das amostras. Se um representante de vendas receber uma quantidade de amostras diferente da quantidade que lhe foi enviada, tem de ser criada uma transacção de ajustamento do inventário para registar a discrepância. Para obter mais informações, consulte [Confirmar recepção do inventário de amostras](#) (consultar "[Confirmar a recepção do inventário de amostras](#)" na página 530).

Trabalhar com Listas de transacções de amostras

A secção Lista de transacções de amostras mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A seguinte tabela descreve as listas padrão de transacções de amostras.

Lista de transacções de amostras	Filtros
Todas as transacções de amostras	Todas as transacções de amostra para as quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da transacção de amostra.
Transacções de ajustamento	Todas as transacções de amostra com o nome do utilizador no campo Proprietário que são do tipo Ajustamento do inventário.
Transacções de desembolso	Todas as transacções de amostra com o nome do utilizador no campo Proprietário que são do tipo Desembolso.

Lista de transacções de amostras	Filtros
Transacções de discrepância	Todas as transacções de amostra com o nome do utilizador no campo Proprietário que tenham um estado de Processado com discrepâncias.
Transacções perdidas	Todas as transacções de amostra com o nome do utilizador no campo Proprietário que são do tipo Ajustamento do inventário, com um motivo de Perdido.
Transacções recebidas	Todas as transacções de amostra com o nome do utilizador no campo Proprietário que são do tipo Transferência de entrada.
Transacções de amostra recentemente modificadas	Todas as transacções de amostra com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenadas pela data da modificação.
Transacções enviadas	Todas as transacções de amostra com o nome do utilizador no campo Proprietário que são do tipo Transferência de saída.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar transacções de amostra recentes

A secção Transacções de amostra recentemente modificadas mostra as transacções de amostra modificadas mais recentemente. Clique na ligação Mostrar lista completa para expandir a lista.

Adicionar secções à Página principal da transacção de amostra

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal da transacção de amostra:

- Transacções de amostra recentemente criadas
- Transacções de amostra recentemente modificadas
- As minhas transacções de amostra recentemente criadas
- As minhas transacções de amostra recentemente modificadas

Para adicionar secções à Página principal da transacção de amostra

- 1 Na Página principal da transacção de amostra, clique em Editar disposição.

- 2 Na página Disposição da página principal da transacção de amostra, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Guardar.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre transacções de amostra:

- [Transacções de amostra](#) (consultar "[Transacções de amostras](#)" na página 537)
- [Campos da transacção de amostra](#) (consultar "[Campos de transacção de amostras](#)" na página 565)
- [Gerir transacções de amostra](#) (na página 540)

Gerir transacções de amostra

Para procedimentos passo a passo para gestão de transacções de amostra, consulte:

- [Criar uma transferência de amostras](#) (na página 541)
- [Confirmar a recepção total de uma transferência de amostras](#) (na página 542)
- [Confirmar a recepção parcial de uma transferência de amostras](#) (na página 543)
- [Ajustar transacções de amostras](#) (na página 544)
- [Criar transacções de amostra perdidas e achadas](#) (na página 546)
- [Visualizar transacções de desembolso](#) (na página 546)
- [Adicionar itens da transacção a uma transacção de amostra](#) (na página 547)
- [Corrigir discrepâncias de contagens físicas e electrónicas](#) (na página 548)
- [Entregar amostras durante uma chamada de vendas](#) (na página 548)
- [Verificar assinaturas electrónicas](#) (consultar "[Verificar assinaturas electrónicas](#)" na página 561)
- [Monitorizar actividades de amostras](#) (na página 564)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)
- [Anexar ficheiros a registos através de campos de anexo](#) (na página 116)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

- [Transacções de amostra](#) (consultar "[Transacções de amostras](#)" na página 537)
- [Trabalhar com a página principal da transacção de amostra](#) (na página 537)
- [Campos da transacção de amostra](#) (consultar "[Campos de transacção de amostras](#)" na página 565)
- [Campos do item da transacção](#) (na página 571)

Criar uma transferência de amostras

Uma *transferência de amostras* é uma transacção enviada do tipo Transferência de saída ou Devolução. Crie uma transferência de amostras sempre que forem trocadas amostras de produtos dentro da sua empresa. Este procedimento pode ser utilizado por:

- Um administrador de amostras para enviar expedições aos utilizadores finais no campo
- Utilizadores finais para trocar amostras entre si
- Utilizadores finais para devolver amostras à sede da empresa

Depois de executar uma transferência de amostras no Oracle CRM On Demand, o destinatário recebe uma transferência de amostras do tipo Transferência de entrada. Depois de o destinatário confirmar a recepção da transacção, o Oracle CRM On Demand introduz o novo inventário na contagem do inventário e diminui os itens do inventário dos registos do inventário do remetente.

Antes de começar. Para criar uma transferência de amostras, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Para criar um registo de transferência de saída ou devolução

- 1 Na página Lista de transacções de amostras, clique em Novo.
- 2 Na página Edição da transacção de amostra, defina o Tipo de transacção como Transferência de saída ou Devolução:
 - **Transferência de saída.** Indica que está a transferir amostras para outro utilizador.
 - **Devolução.** Indica que está a devolver amostras à sede da empresa. As amostras são devolvidas normalmente porque expiraram ou porque são produtos danificados que devem ser destruídos.
- 3 Defina o estado como Em curso.
- 4 Introduza o nome da pessoa que irá receber a amostra no campo Transferir para.
- 5 Preencha os restantes campos na página Edição da transacção de amostra, conforme necessário (consulte [Campos da transacção de amostra](#) (consultar "[Campos de transacção de amostras](#)" na página 565) para obter mais informações) e, em seguida, clique em Guardar.
- 6 Adicione, pelo menos, um artigo do item da transacção, conforme descrito em [Adicionar itens da transacção a uma transacção de amostra](#) (na página 547).
- 7 Adicionar ou modificar os livros associados com o registo conforme pedido.

8 Clique em Enviar.

Se não existirem erros, o estado deste novo registo de transferência de saída ou devolução é alterado para Em trânsito e o Oracle CRM On Demand cria automaticamente um novo registo de transacção do destinatário, em que o tipo de transacção é Transferência de entrada e o estado é Em trânsito.

Quaisquer informações do livro associadas à transferência de saída ou transacção de devolução são copiadas para a nova transacção do destinatário.

O novo registo de transacção recebido herda todos os artigos do item da transacção do registo de transacção de devolução e transferência de saída.

Confirmar a recepção total de uma transferência de amostras

O Oracle CRM On Demand suporta o movimento electrónico do inventário de amostras. Para obter mais informações, consulte [Criar uma transferência de amostras](#) (na página 541). As amostras são encaminhadas para um destinatário que tem de confirmar a recepção das amostras antes que o Oracle CRM On Demand possa transferir o novo inventário para o período do inventário activo do destinatário.

Os utilizadores finais podem confirmar a recepção total de uma transferência de amostras, conforme descrito no procedimento que se segue, ou a recepção parcial de uma transferência de amostras, conforme descrito em [Confirmar a recepção parcial de uma transferência de amostras](#) (na página 543).

Ao confirmar a recepção de uma transferência de amostras, se o utilizador final ainda não tiver os registos correspondentes ao produto de amostra, lote de amostras ou período do inventário associado ao inventário de amostras que está a ser transferido, o Oracle CRM On Demand cria estes registos, em conformidade.

Antes de começar. Para confirmar a recepção de uma transferência de amostras, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Para confirmar a recepção total de uma transferência de amostras

1 Na Página principal de transacção de amostra, clique em Transacções recebidas na secção Lista de transacções de amostras.

2 Na página Lista de transacções de amostras, defina o nível de detalhe do campo Nome para abrir a transacção que pretende confirmar.

A transacção que abrir tem de ser do tipo Transferência de entrada e ter um estado de Em trânsito.

3 Reveja os detalhes da transacção e, na secção Itens da transacção, introduza os valores nos campos Quantidade recebida para reflectir a quantidade dos produtos de amostra recebidos.

O campo Quantidade expedida mostra a quantidade de itens expedidos e é um campo só de leitura.

4 Clique em Confirmar.

Se não existir nenhuma diferença entre a quantidade recebida e a quantidade expedida, o estado da transacção é alterado para Processada e o utilizador confirma a recepção total da transferência de amostras.

Se existir uma diferença entre a quantidade recebida e a quantidade expedida, o utilizador dispõe da opção para fechar a transacção com uma discrepância ou manter a transacção aberta com um estado

de Parcialmente recebida. Para obter mais informações, consulte [Confirmar a recepção parcial de uma transferência de amostras](#) (na página 543).

NOTA: As quantidades de amostras transferidas só aparecem nas contagens de inventários dos utilizadores finais quando estes confirmam a recepção das amostras.

Confirmar a recepção parcial de uma transferência de amostras

O Oracle CRM On Demand suporta o movimento electrónico do inventário de amostras. Para obter mais informações, consulte [Criar uma transferência de amostras](#) (na página 541). As amostras são encaminhadas para um destinatário que, posteriormente, tem de confirmar a recepção das amostras, antes que o Oracle CRM On Demand possa transferir o novo inventário para o período do inventário activo do destinatário.

Os utilizadores finais podem confirmar a recepção total de uma transferência de amostras, conforme descrito em [Confirmar recepção total de uma transferência de amostras](#) (consultar "[Confirmar a recepção total de uma transferência de amostras](#)" na página 542) ou a recepção parcial de uma transferência de amostras, conforme descrito no procedimento que se segue.

Ao confirmar a recepção de uma transferência de amostras, se o utilizador final ainda não tiver os registos correspondentes ao produto de amostra, lote de amostras ou período do inventário associado ao inventário de amostras que está a ser transferido, o Oracle CRM On Demand cria estes registos, em conformidade.

Antes de começar. Para confirmar a recepção de uma transferência de amostras, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Para confirmar a recepção parcial de uma transferência de amostras

1 Na Página principal de transacção de amostra, clique em Transacções recebidas na secção Lista de transacções de amostras.

2 Na página Lista de transacções de amostras, defina o nível de detalhe do campo Nome para abrir a transacção que pretende confirmar.

A transacção que abrir tem de ser do tipo Transferência de entrada e ter um estado de Em trânsito.

3 Reveja os detalhes da transacção e, na secção Itens da transacção, introduza os valores nos campos Quantidade recebida para reflectir a quantidade dos produtos de amostra recebidos.

Os campos Quantidade expedida mostram a quantidade de itens expedidos e são campos só de leitura.

4 Clique em Confirmar.

Se existir uma diferença entre a quantidade recebida e a quantidade expedida, será apresentada uma mensagem de erro a indicar que existe uma diferença nos montantes da transferência.

5 Execute um dos seguintes procedimentos:

- Clique em OK para fechar a transacção com uma discrepância.

Neste caso, uma transacção com discrepância é automaticamente gerada pelo Oracle CRM On Demand com um estado de Processada com discrepância.

- Clique em Cancelar para deixar a transacção aberta com um estado de Parcialmente recebida.

Se não existir nenhuma diferença entre a quantidade recebida e a quantidade expedida, o estado da transacção é alterado para Processada e o utilizador confirma a recepção total da transferência de amostras.

NOTA: As quantidades da transferência de amostras só aparecem nas contagens de inventários dos utilizadores finais quando estes confirmam a recepção das amostras.

Ajustar transacções de amostras

Os representantes de vendas têm de controlar o inventário e certificar-se de que cada amostra é contabilizada durante a reconciliação. A funcionalidade de ajustamento permite que os administradores de amostras e os utilizadores finais ajustem as contagens de inventários de amostras através do ajuste de transacções de amostras passadas (transacções que já foram processadas). Os motivos comuns de ajustamento de transacções de amostras passadas incluem: perda de produtos, roubos de produtos, erros de contagem ou erros de entrada de dados. É possível adicionar produtos ou ajustar quantidades para qualquer tipo de transacção de amostra (transferência, perda, roubo, recepção, entrega de transacção de amostra ou desembolso, etc). Utilize os ajustamentos para reconciliar a quantidade original do registo do administrador de amostras com a quantidade que existe quando o representante de vendas conta o inventário físico.

É possível ajustar qualquer transacção de qualquer tipo que tenha um estado de transacção de Processado. Após o processamento de uma transacção existente, não é possível ajustá-la novamente. Tem de criar um novo registo de ajustamento de inventário. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- [Ajustar um registo de ajustamento do inventário existente](#) (na página 544)
- [Criar um novo registo de ajustamento do inventário](#) (na página 545)

Antes de começar. Para criar ajustamentos (transacções de amostras do tipo Ajustamento da amostra), a função do utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas e o privilégio Activar ajustamento da amostra.

Ajustar um registo de ajustamento do inventário existente

É possível ajustar qualquer transacção de qualquer tipo que tenha um estado de transacção de Processado. Após o processamento de uma transacção existente, não é possível ajustá-la novamente. Tem de criar um novo registo de ajustamento, consulte [Criar um novo registo de ajustamento do inventário](#) (na página 545).

Antes de começar. Para ajustar registos de ajustamento do inventário existentes, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas e o privilégio Activar ajustamento da amostra.

Para ajustar um registo de ajustamento do inventário existente

- 1 Na página Lista de transacções de amostra, abra uma transacção do tipo Ajustamento do inventário com um estado Processada.
- 2 Adicionar ou modificar os livros associados com o registo, conforme pedido.
- 3 Clique em Ajustar.

Este passo cria uma nova transacção do tipo Ajustamento do inventário com um estado de Em curso.

Todos os artigos de linha do item de transacção são copiados para um novo registo. Quaisquer informações do livro associadas à transacção original são copiadas para a nova transacção.

- 4 Modifique as informações chave da transacção, conforme necessário.

Para obter mais informações sobre os campos nesta secção da página, consulte [Campos da transacção de amostra](#) (consultar "[Campos de transacção de amostras](#)" na página 565).

- 5 Modifique os itens da transacção, conforme necessário.

Por exemplo, pode modificar a quantidade de um artigo do item da transacção existente, adicionar um novo artigo do item da transacção ou eliminar um artigo do item da transacção. Para obter mais informações sobre os campos nesta secção da página, consulte [Campos do item da transacção](#) (na página 571).

- 6 Clique em Enviar para enviar o novo registo da transacção de ajustamento do inventário.

Se não existirem erros, o estado do novo registo da transacção de ajustamento do inventário será alterado para Enviado.

Criar um novo registo de ajustamento do inventário

Para resolver discrepâncias entre contagens físicas do inventário e contagens electrónicas do inventário, os utilizadores finais e os administradores de amostras devem criar e enviar transacções de ajustamento. Os representantes de vendas e os administradores de amostras registam as alterações às respectivas transacções de amostras através da criação de novos registos da transacção de amostra do tipo Ajustamento do inventário.

Antes de começar. Para criar registos de ajustamento do inventário, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas e o privilégio Activar ajustamento da amostra.

Para criar um novo registo de ajustamento do inventário

- 1 Na página Lista de transacções de amostras, clique em Novo.
- 2 Na página Edição da transacção de amostra, defina o Tipo de transacção como Ajustamento do inventário.
- 3 Introduza um motivo no campo Motivo, por exemplo, Amostras perdidas, Amostras encontradas ou Contagem inicial.
- 4 Preencha os campos remanescentes na página Edição da transacção de amostra conforme necessário e, em seguida, clique em Guardar.

Para obter mais informações sobre os campos nesta página, consulte [Campos da transacção de amostra](#) (consultar "[Campos de transacção de amostras](#)" na página 565).
- 5 Adicione, pelo menos, um artigo do item da transacção, conforme descrito em [Adicionar itens da transacção a uma transacção de amostra](#) (na página 547).
- 6 Clique em Submeter.

Criar transacções de amostra perdidas e achadas

Os representantes de vendas podem registar quaisquer transacções de amostra perdidas ou achadas que se apercebam no respectivo inventário através da criação de registos de transacções de amostra perdidas e achadas.

Antes de começar. Para criar transacções de amostra perdidas e achadas, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas e o privilégio Activar ajustamento de amostras.

Para criar um novo registo de transacções de amostra perdidas e achadas

- 1 Na página Lista de transacções de amostras, clique em Novo.
- 2 Na página Editar transacção de amostra, defina o Tipo de transacção como Ajustamento do inventário:
- 3 Introduza um motivo no campo Motivo, por exemplo: Perdida ou Achada.
- 4 Preencha os restantes campos na página Editar transacção de amostra conforme necessário e, em seguida, clique em Guardar.

Para obter mais informações sobre os campos nesta página, consulte [Campos da transacção de amostra](#) (consultar "[Campos de transacção de amostras](#)" na página 565).
- 5 Adicione pelo menos um artigo do Item da transacção.

Para mais informações, consulte [Adicionar itens da transacção a uma transacção de amostra](#) (na página 547).
- 6 Clique em Submeter.

Visualizar transacções de desembolso

Os utilizadores finais não podem criar transacções de desembolso (entregar transacções de amostras). O Oracle CRM On Demand gera automaticamente transacções de desembolso sempre que os representantes de vendas entregam amostras durante as chamadas de vendas.

NOTA: Os utilizadores finais também não podem criar transacções recebidas. O Oracle CRM On Demand gera automaticamente a transferência nas transacções sempre que os representantes de vendas devolvem amostras entregues anteriormente ou transferem amostras para a sede da empresa ou outro representa de vendas.

Antes de começar. Para visualizar transacções de desembolso, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Para visualizar transacções de desembolso

- 1 Na Página principal de transacção de amostra, clique em Transacções de desembolso na secção Lista de transacções de amostras.

2 Na página Lista de transacções de amostras, defina o nível de detalhe do campo Nome para abrir a transacção de desembolso que pretende visualizar.

3 Na página Detalhes da transacção de amostra que é apresentada, reveja as Informações chave da transacção, as Informações chave do contacto e as Informações dos itens da transacção.

Para obter mais informações sobre os campos nesta página, consulte [Campos da transacção de amostra](#) (consultar "[Campos de transacção de amostras](#)" na página 565).

Os utilizadores finais não podem actualizar nem alterar quaisquer informações nesta página. Se forem necessárias quaisquer modificações ou correcções para uma transacção de desembolso, terá de ser criada uma nova transacção de ajustamento do inventário, consulte [Criar um novo registo de ajustamento do inventário](#) (na página 545).

NOTA: Da forma semelhante, também é possível visualizar transacções recebidas através da selecção da opção apropriada na Lista de transacções de amostras.

Adicionar itens da transacção a uma transacção de amostra

Utilize a página Editar transacção de amostra para adicionar um artigo do item da transacção a uma transacção de amostra ou actualize os detalhes de um artigo da transacção existente numa transacção de amostra.

Antes de começar. Para adicionar itens da transacção a transacções de amostra, a função do utilizador deve incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Para adicionar um item da transacção a uma transacção de amostra

1 Na página Lista de transacções de amostras, defina o nível de detalhe do campo Nome para abrir o registo da transacção que pretende.

2 Na página Detalhes da transacção de amostra, clique em Novo na secção Itens da transacção.

3 Na página Editar itens da transacção, preencha os campos obrigatórios. Clique em Guardar.

Para obter mais informações sobre os campos nesta página, consulte [Campos do item da transacção](#) (na página 571).

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos que se seguem para obter informações relacionadas sobre itens da transacção:

- [Itens da transacção](#) (na página 569)
- [Gerir itens da transacção](#) (na página 569)
- [Campos do item da transacção](#) (na página 571)

Corrigir discrepâncias de contagens físicas e electrónicas

Para corrigir discrepâncias entre contagens físicas do inventário e contagens electrónicas do inventário (conforme registado pelo Oracle CRM On Demand quando as amostras foram transferidas), os administradores de amostras e os utilizadores finais devem criar e enviar transacções de acerto.

A correcção de discrepâncias de contagem física e electrónica também é um passo importante no [Processo de reconciliação do inventário](#) (na página 530).

Antes de começar. Para corrigir as discrepâncias entre as contagens físicas do inventário e as contagens electrónicas do inventário, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas e o privilégio Activar acerto às amostras.

Os administradores de amostras e os representantes de vendas podem utilizar uma ou mais das seguintes opções para corrigir as discrepâncias entre as contagens físicas do inventário e as contagens electrónicas do inventário:

- Criação e apresentação de uma transacção de ajustamento da amostra com um ou mais artigos. Para obter mais informações, consulte [Criar um novo registo de ajustamento do inventário](#) (na página 545).
- Ajustamento dos registos do artigo de transacções introduzidas anteriormente que ainda não foram enviadas. Para obter mais informações, consulte [Ajustamento de um registo de ajustamento do inventário existente](#) (consultar "[Ajustar um registo de ajustamento do inventário existente](#)" na página 544).

Entregar amostras durante uma chamada de vendas

Durante uma chamada de vendas, os representantes de vendas levam amostras do inventário e entregam-nas a médicos, farmacêuticos, clínicas, hospitais e outros contactos apropriados. O representante de vendas tem de fazer o seguinte:

- Contar cada amostra que foi entregue.
- Verificar se a amostra é adequada ao médico e respetiva especialidade.
- Obter assinaturas autorizadas para concluir a transação.

NOTA: Só os produtos do tipo de categoria Amostras entregues, Artigo promocional entregue ou Produtos detalhados que cumprem as seguintes condições é que podem estar ligados a um registo de chamada:

- Os produtos foram atribuídos ao representante de vendas.
- Os produtos estão presentes no inventário do representante de vendas no caso das amostras e dos artigos promocionais.
- Os produtos estão ativos na data da chamada atual.

Antes de começar. Para entregar amostras, pedir amostras e distribuir artigos promocionais durante uma chamada de vendas, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para entregar amostras durante uma chamada de vendas

- 1 Na Página principal de contactos, abra o contacto ao qual pretende entregar amostras.
- 2 Na página Detalhes do contacto na secção Chamadas, clique em Nova chamada ou Chamada automática para adicionar um novo artigo de linha.

- Ao clicar em Nova chamada é direcionado para a página Editar chamada, onde deverá introduzir a maior parte das informações manualmente para o registo da nova chamada.

Certifique-se de que especifica Chamada no campo Tipo. Caso contrário, os itens relacionados seguintes não estarão disponíveis para o utilizador: Amostras entregues, Artigos promocionais, Produtos detalhados.

- Ao clicar em Chamada automática é direcionado para a página Detalhe da chamada, onde os seguintes dados de campo são preenchidos automaticamente para o registo da nova chamada.
 - O campo Estado tem um valor de Planeado.
 - O campo Data de fim tem um valor igual à Data de início mais 30 minutos.
 - O campo Tipo tem um valor de Chamada.

3 Na página Editar chamada ou Detalhe da chamada, execute o seguinte procedimento:

- a** Para preencher o novo registo de chamada com informações de um modelo de chamada inteligente existente, clique no ícone de pesquisa junto ao campo Chamada inteligente e selecione a chamada inteligente.
- b** Introduza ou atualize as informações.

Para obter mais informações sobre os campos na página Editar chamada e Detalhe da chamada, consulte [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) (na página 149).

4 Guarde o registo efetuando um dos seguintes procedimentos:

- Na página Editar chamada, clique em Guardar.
- Na página Detalhe da chamada, clique em Guardar como chamada inteligente privada ou Guardar como chamada inteligente pública.

Para obter mais informações, consulte [Guardar informações de detalhe da chamada como um modelo](#) (na página 559).

5 Em seguida, efetue um dos seguintes procedimentos na página Detalhes da chamada conforme necessário:

- Adicione produtos detalhados, amostras entregues, pedido de amostras ou artigos de linha de itens promocionais ao registo de chamada principal.
- Adicione um artigo de linha do convidado ao registo de chamada principal e, em seguida, adicione produtos detalhados, amostras entregues, pedido de amostras ou artigos de linha de itens promocionais ao registo do convidado.

Para obter mais informações sobre estas tarefas, consulte os seguintes tópicos:

- [Adicionar convidados a chamadas](#) (na página 550)
- [Ligar informações do produto detalhado a chamadas](#) (na página 552)
- [Ligar informações de amostras entregues a chamadas](#) (na página 553)
- [Ligar informações de artigos promocionais a chamadas](#) (na página 556)
- [Ligar informações de pedidos de amostras a chamadas](#) (na página 558)

- 6 Quando estiver pronto, clique em Submeter para submeter as informações de detalhe da chamada para processamento.

Para obter informações, consulte [Submeter informações de detalhe da chamada para controlo do inventário](#).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre entregas de amostras:

- [Gerir atribuições](#) (na página 575)
- [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) (na página 149)
- Definir o número máximo de vezes que os contactos podem receber amostras
- Autorizar contactos a receberem amostras

Adicionar convidados a chamadas

Um *convidado* é um indivíduo que está presente numa determinada ocasião para uma reunião ou chamada telefónica. Uma chamada da conta tem vários convidados e cada indivíduo a participar numa chamada da conta pode ter itens exclusivos diferentes ou interações específicas que o representante de vendas irá registar. Comunicar num nível de interação individual permite ao representante de vendas registar qual a amostra ou o artigo promocional que foi entregue e quais as informações de produtos detalhados ou de pedidos de amostras que foram registados para cada interação individual.

Uma *chamada do convidado* é uma chamada individual que está associada a uma chamada da conta principal. As chamadas do convidado funcionam como chamadas profissionais, exceto se estiverem ligadas a chamadas da conta. As chamadas do convidado são registos separados com um tipo de chamada de Chamada do convidado.

Definições de perfil de acesso para chamadas do convidado

Para aceder e adicionar convidados a uma chamada principal, tem de ter as definições apropriadas nos perfis de acesso. A tabela seguinte mostra a definição do nível de acesso para o tipo de registo de informações relacionadas com a Chamada do convidado que permite aceder a chamadas do convidado numa conta principal. Esta definição é obrigatória no perfil de acesso predefinido e no perfil de acesso do proprietário. Quando o nível de acesso é configurado para o tipo de registo de informações relacionadas com a Chamada do convidado, as chamadas do convidado irão comportar-se da mesma forma que outras chamadas (chamadas da conta ou do contacto) dentro da estrutura básica de chamada. No entanto, a permissão de nível superior para chamadas do convidado é restringida à permissão definida na atividade principal. Para obter mais informações sobre perfis de acesso, consulte Gestão de perfis de acesso e Processo de configuração de perfis de acesso.

Tipo de registo	Tipo de registo de informações relacionadas	Nível de acesso
Atividade	Chamadas do convidado	Ver

NOTA: As chamadas do convidado são subdependentes da conta e o dependente da Chamada da conta (que é o tipo de Atividade). Como resultado, o acesso a chamadas do convidado tem de ser configurado a partir da secção de informações relacionadas com o tipo de registo Atividade.

O procedimento seguinte descreve como adicionar um convidado a uma chamada.

Para adicionar um convidado a uma chamada

- 1** Vá para a Página principal Contas e selecione a conta que pretende.

Para obter informações sobre como seleccionar registos, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2** Nos Detalhes da conta, desloque-se para a secção Chamadas e abra o registo da chamada da conta no qual pretende adicionar um convidado.

- 3** Na página Detalhes da chamada, clique em Nova chamada na secção Convidados.

NOTA: Se a secção Convidados não estiver visível na página Detalhes, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Convidados à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- 4** Na página Detalhes do convidado, execute o seguinte procedimento:

- a** Para preencher o novo registo de chamada com informações de um modelo de chamada inteligente existente, clique no ícone de pesquisa junto ao campo Chamada inteligente e selecione a chamada inteligente.
- b** Introduza ou atualize as informações conforme necessário. No entanto, tenha em atenção o seguinte:
 - O valor no campo Tipo de chamada, que é só de leitura, é Chamada do convidado por predefinição.
 - As informações da Conta são preenchidas a partir da chamada da conta.
 - As informações da Morada são preenchidas a partir da chamada da conta.
 - Tem de utilizar o campo Contacto principal para seleccionar o contacto que está a participar na chamada da conta.

Para obter mais informações sobre os campos nesta página, consulte [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) (na página 149).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes de tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online. Os campos personalizados definidos pelo administrador da empresa são guardados no modelo Chamada inteligente.

- 5** Clique em Guardar para guardar o registo de convidado.

- 6** Na página Detalhes do convidado, introduza quaisquer informações de produtos detalhados, amostras entregues, pedido de amostras e artigos promocionais para este registo de convidado como mostrado nos tópicos seguintes:

- [Ligar informações do produto detalhado a chamadas](#) (na página 552)
- [Ligar informações de amostras entregues a chamadas](#) (na página 553)

- [Ligar informações de artigos promocionais a chamadas](#) (na página 556)
- [Ligar informações de pedidos de amostras a chamadas](#) (na página 558)

- 7 Quando tiver concluído, clique em Anterior para o Detalhe da chamada.
A secção Convidados lista o convidado recentemente adicionado.
- 8 Quando estiver pronto, clique em Submeter para submeter as informações de detalhe da chamada para processamento.
Para obter mais informações, consulte [Submeter informações de detalhe da chamada para controlo do inventário](#).

Ligar informações do produto detalhado a chamadas

Pode ligar informações do produto detalhado a chamadas através de uma das seguintes formas:

- Através da adição de informações do produto detalhado a uma chamada principal
- Através da adição de convidados à chamada principal e, em seguida, da adição de informações de produtos detalhados para cada registo de convidado individual

O utilizador adiciona convidados a uma chamada principal de forma a que as informações sobre produtos detalhados, amostras entregues, pedido de amostras e artigos promocionais possam ser controladas para cada indivíduo que participa na reunião.

O procedimento seguinte descreve como ligar informações detalhadas do produto a um registo de chamada.

Para ligar informações detalhadas do produto a um registo de chamada

- 1 Na página Detalhes da chamada ou Detalhes do convidado, desloque-se para a secção Produtos disponíveis para detalhe ou para a secção Produtos detalhados.

Para aceder à página Detalhes do convidado, vá para a secção Convidados na página Detalhes da chamada e abra o registo de convidado pretendido.

NOTA: Se a secção pretendida não estiver visível na página, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- a Na secção Produtos disponíveis para detalhe, introduza as informações necessárias nos campos Indicação, Prioridade (opcional) e Questões (opcional).

Só estão visíveis na lista de produtos disponíveis os produtos do tipo de categoria Produtos detalhados, que tenham sido atribuídos ao representante de vendas e que estejam ativos na data atual, para associar ao registo de chamada.

- b Na secção Produtos detalhados, clique em Novo e introduza as informações necessárias na página Editar produto detalhado.

NOTA: Os campos de Produto detalhado são copiados para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.

Campo	Descrição
Informações chave do produto detalhado	
Categoria do produto	<p>(Só de visualização) A categoria do produto que o administrador da empresa define. Por exemplo, pode ser uma das seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Amostras entregues ■ Artigo promocional entregue ■ Produtos detalhados
Produto	<p>(Obrigatório) O nome do produto (por exemplo, um dispositivo médico), discutido ou demonstrado ao cliente. Selecione o item utilizando o seletor de pesquisa. Para obter informações sobre a configuração de produtos, consulte Configurar produtos da empresa e Campos de produto (na página 572).</p> <p>NOTA: Só os produtos do tipo de categoria Amostras entregues, Artigo promocional entregue ou Produtos detalhados que cumprem as seguintes condições é que podem estar ligados a um registo de chamada:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Os produtos foram atribuídos ao representante de vendas. ■ Os produtos estão presentes no inventário do representante de vendas no caso das amostras e dos artigos promocionais. ■ Os produtos estão ativos na data da chamada atual.
Prioridade	Campo opcional para utilização do cliente.
Indicação	(Obrigatório) A condição a que o produto se destina. Alguns exemplos são: Alergia, Asma, Arritmia, Insuficiência cardíaca, etc. Utilize a lista pendente para selecionar uma indicação.
Questões	Este campo é um campo opcional para utilização do cliente. Alguns exemplos incluem: Efeitos secundários, Eficácia, Custo vs. Genéricos, Preço, etc. Utilize a lista pendente para selecionar uma questão.

- 1 Guarde o registo.
- 2 Repita os passos 1-3 para adicionar mais artigos de linha do produto detalhado ao registo de chamada.
- 3 Quando estiver pronto, clique em Submeter para submeter as informações de detalhe da chamada para processamento.

Para obter informações, consulte [Submeter informações de detalhe da chamada para controlo do inventário](#).

Ligar informações de amostras entregues a chamadas

Pode ligar informações de amostras entregues a chamadas através de uma das seguintes formas:

- Através da adição de informações de amostras entregues a uma chamada principal

- Através da adição de convidados à chamada principal e, em seguida, da adição de informações de amostras entregues para cada registo de convidado individual

O utilizador adiciona convidados a uma chamada principal de forma a que as informações sobre produtos detalhados, amostras entregues, pedido de amostras e artigos promocionais possam ser controladas para cada indivíduo que participa na reunião.

O procedimento seguinte descreve como ligar informações de amostras entregues a um registo de chamada.

Antes de começar. Para entregar amostras durante uma chamada de vendas, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para ligar informações de amostras entregues a um registo de chamada

- 1 Na página Detalhes da chamada ou Detalhes do convidado, desloque-se para a secção Amostras disponíveis para entrega ou para a secção Amostras entregues.

Para aceder à página Detalhes do convidado, vá para a secção Convidados na página Detalhes da chamada e abra o registo de convidado pretendido.

NOTA: Se a secção pretendida não estiver visível na página, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- a Na secção Amostras disponíveis para entrega, introduza as informações necessárias no campo Quantidade.

Só estão visíveis na lista de amostras disponíveis os produtos do tipo de categoria Amostras entregues, que tenham sido atribuídos e estejam presentes no inventário do representante de vendas, para associar ao registo de chamada.

- b Na secção Amostras entregues, clique em Novo e introduza as informações necessárias na página de edição Amostras entregues.

NOTA: Os campos de amostras entregues são copiados para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente exceto para o número (n.º) de Lote.

A tabela seguinte descreve alguns dos campos.

Campo	Descrição
Informações chave da amostra entregue	
Categoria do produto	(Só de visualização) A categoria do produto que o administrador do produto definiu na empresa. Por exemplo, pode ser uma das seguintes: <ul style="list-style-type: none"> ■ Amostras entregues ■ Artigo promocional entregue ■ Produtos detalhados
Produto	(Obrigatório) O nome da amostra do produto (por exemplo, um novo fármaco no mercado), entregue ao contacto. Selecione o item utilizando o seletor de pesquisa. Para obter informações sobre a configuração de produtos, consulte Configurar produtos da empresa e Campos de produto (na página de configuração).

Campo	Descrição
	572). NOTA: Só os produtos do tipo de categoria Amostras entregues, Artigo promocional entregue ou Produtos detalhados que cumprem as seguintes condições é que podem estar ligados a um registo chamada: <ul style="list-style-type: none"> Os produtos foram atribuídos ao representante de vendas. Os produtos estão presentes no inventário do representante de vendas no caso das amostras artigos promocionais. Os produtos estão ativos na data da chamada atual.
N.º de lote	O número do lote para o produto de amostras selecionado. NOTA: Este campo só é relevante se utilizar números de lotes para controlar amostras no inventário. Quando adiciona ou atualiza um registo de entrega de amostras, apenas os lotes de amostras com caixa de verificação Inventário por lote selecionada podem ser introduzidos neste campo. Para obter mais informações, consulte Lotes de amostras (na página 578) e Campos de lote de amostras (na página 581).
Quantidade	O número de itens de amostras entregues ao contacto. A quantidade tem de ser um número de 1 a 9998. Uma mensagem de aviso será apresentada se executar um dos seguintes procedimentos: <ul style="list-style-type: none"> Introduzir um valor que excede o valor no campo Máx. por chamada. Introduzir um valor que excede ou está dentro de 10% da quantidade máxima do produto permitida para entrega para um contacto dentro do período de atribuição.
Máx. por chamada	(Só de visualização) A quantidade máxima de produto permitida para entrega numa chamada.
Máx. por atribuição	(Só de visualização) A quantidade máxima do produto permitida para entrega dentro do período de atribuição.
Soma calculada da atribuição de quantidade	(Só de visualização) A quantidade total de produto entregue, até ao momento, durante o período de atribuição.

1 Guarde o registo.

Desde que todas as condições seguintes sejam verdadeiras quando clicar em Guardar, o Oracle CRM On Demand gera uma transação de Desembolso com um artigo de linha para cada amostra entregue para a chamada e submete a transação de desembolso para atualizar o inventário de amostras. Se a transação de desembolso for efetuada com êxito, o Oracle CRM On Demand altera o estado da chamada para Submetido.

- Todas as amostras existem no inventário de amostras para o período indicado pela data e pela hora da chamada.
- O período em que as amostras são registadas é um período não-reconciliado. É apresentada uma mensagem de erro se for um período reconciliado.
- É especificado um número de lote válido para amostras entregues que são controladas por números de lote.

- O valor da quantidade que introduzir não é maior do que a quantidade máxima permitida para entrega para uma chamada.
 - A quantidade máxima que é permitida entregar durante o período de atribuição não é excedido quando introduzir o valor da quantidade.
- 2 Repita os passos 1-3 para adicionar mais artigos de linha da amostra entregue ao registo de chamada.
- 3 Quando estiver pronto, clique em Submeter para submeter as informações de detalhe da chamada para processamento.
- Para obter informações, consulte [Submeter informações de detalhe da chamada para controlo do inventário](#).

Ligar informações de artigos promocionais a chamadas

Pode ligar informações de artigos promocionais a chamadas através de uma das seguintes formas:

- Através da adição de informações de artigos promocionais a uma chamada principal
- Através da adição de convidados a uma chamada principal e, em seguida, da adição de informações de artigos promocionais para cada registo de convidado individual

O utilizador adiciona convidados a uma chamada principal de forma a que as informações sobre produtos detalhados, amostras entregues, pedido de amostras e artigos promocionais possam ser controladas para cada indivíduo que participa na reunião.

O procedimento seguinte descreve como ligar artigos promocionais, itens educativos ou outros itens de marketing a um registo de chamada.

Antes de começar. Para entregar artigos promocionais durante uma chamada de vendas, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para ligar artigos promocionais, itens educativos ou outros itens de marketing a um registo de chamada

- 1 Na página Detalhes da chamada ou Detalhes do convidado, desloque-se para a secção Artigos promocionais disponíveis para entrega ou para a secção Artigos promocionais.

Para aceder à página Detalhes do convidado, vá para a secção Convidados na página Detalhes da chamada e abra o registo de convidado pretendido.

NOTA: Se a secção pretendida não estiver visível na página, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- a Na secção Artigos promocionais disponíveis para entrega, introduza as informações necessárias no campo Quantidade.

Só estão visíveis na lista de artigos promocionais disponíveis os produtos do tipo de categoria Artigos promocionais entregues, que tenham sido atribuídos e estejam presentes no inventário do representante de vendas, para associar ao registo de chamada.

- b** Na secção Artigos promocionais, clique em Novo e introduza as informações necessárias na página Editar artigos promocionais entregues.

NOTA: Os campos do Artigo promocional são copiados para o novo registo quando cria um novo registo de chamada a partir de um modelo de chamada inteligente.

Campo	Descrição
Informações chave dos itens promocionais entregues	
Produto	<p>(Obrigatório) O nome do artigo promocional (por exemplo, uma caneta ou bola de golfe) ou item educativo (por exemplo, uma documentação técnica ou um manual), entregue ao contacto. Selecione o item utilizando o seletor de pesquisa. Para obter informações sobre a configuração de produtos, consulte Configurar produtos da empresa e Campos de produto (na página 572).</p> <p>NOTA: Só os produtos do tipo de categoria Amostras entregues, Artigo promocional entregue ou Produtos detalhados que cumprem as seguintes condições é que podem estar ligados a um registo de chamada:</p> <ul style="list-style-type: none"> Os produtos foram atribuídos ao representante de vendas. Os produtos estão presentes no inventário do representante de vendas no caso das amostras e dos artigos promocionais. Os produtos estão ativos na data da chamada atual.
Categoria do produto	<p>(Só de visualização) A categoria do produto que o administrador da empresa define. Por exemplo, pode ser uma das seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Amostras entregues Artigo promocional entregue Produtos detalhados
Data da chamada	(Só de visualização) A data da chamada do cliente.
Quantidade	<p>O número de itens promocionais ou educativos entregues ao contacto. A quantidade tem de ser um número de 1 a 9998. Uma mensagem de aviso é apresentada se executar um dos seguintes procedimentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Introduzir um valor que excede o valor no campo Máx. por chamada. Introduzir um valor que excede ou está dentro de 10% da quantidade máxima do produto que o utilizador tem permissão para entrega para um contacto dentro do período de atribuição.
Máx. por atribuição	(Só de visualização) A quantidade máxima de artigos promocionais permitida para entrega durante o período de atribuição.
Máx. por chamada	(Só de visualização) A quantidade máxima de artigos promocionais permitida para entrega numa chamada.
Soma calculada da atribuição de quantidade	(Só de visualização) A quantidade total de artigos promocionais entregues, até ao momento, durante o período de atribuição.

- 1** Guarde o registo.

Desde que todas as condições seguintes sejam verdadeiras quando clicar em Guardar, o Oracle CRM On Demand gera uma transação de desembolso com um artigo de linha para cada artigo promocional de amostras entregue para a chamada e submete a transação de desembolso para atualizar o inventário de amostras. Se a transação de desembolso for efetuada com êxito, o Oracle CRM On Demand altera o estado da chamada para Submetido.

- Todos os artigos promocionais de amostras existem no inventário de amostras para o período indicado pela data e pela hora da chamada.
 - O período em que os artigos promocionais de amostras são registados é um período não-reconciliado. É apresentada uma mensagem de erro se for um período reconciliado.
 - É especificado um número de lote válido para os artigos promocionais de amostras entregues que são controlados por números de lote.
 - O valor da quantidade que introduzir não é maior do que a quantidade máxima permitida para entrega para uma chamada.
 - A quantidade máxima que o utilizador tem permissão para entregar durante o período de atribuição não é excedido quando introduzir o valor da quantidade.
- 2 Repita os passos 1-3 para adicionar mais artigos de linha do artigo promocional ao registo de chamada.
- 3 Quando estiver pronto, clique em Submeter para submeter as informações de detalhe da chamada para processamento.

Para obter informações, consulte [Submeter informações de detalhe da chamada para controlo do inventário](#).

Ligar informações de pedidos de amostras a chamadas

Pode ligar informações de pedidos de amostras a chamadas através de uma das seguintes formas:

- Através da adição de informações de pedidos de amostras a uma chamada principal
- Através da adição de convidados a uma chamada principal e, em seguida, da adição de informações de pedidos de amostras para cada registo de convidado individual

O utilizador adiciona convidados a uma chamada principal de forma a que as informações sobre produtos detalhados, amostras entregues, pedido de amostras e artigos promocionais possam ser controladas para cada indivíduo que participa na reunião.

NOTA: Também pode utilizar as páginas Encomenda para criar e atualizar os itens da encomenda para produtos. Se personalizar a página Detalhes da encomenda adicionando um novo campo, o novo campo também estará disponível na página Pedido de amostras. Para obter mais informações sobre os itens de encomenda, consulte [Criar um item de encomenda para produtos](#) (consultar "Criar um item da encomenda para produtos" na página 608).

O procedimento seguinte descreve como ligar informações de pedidos de amostras a um registo de chamada.

Antes de começar. Para pedir amostras durante uma chamada de vendas, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para ligar informações de pedidos de amostras a um registo de chamada

- 1 Na página Detalhes da chamada ou Detalhes do convidado, clique em Novo na secção Pedido de amostras.

Para aceder à página Detalhes do convidado, vá para a secção Convidados na página Detalhes da chamada e abra o registo de convidado pretendido.

NOTA: Se a secção pretendida não estiver visível na página, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- 2 Na página Editar pedido de amostras, introduza as informações necessárias para o pedido de amostras.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Produto	<p>(Obrigatório) O nome do produto. Selecione a caixa de verificação junto a cada produto que pretende pedir. Para obter informações sobre a configuração de produtos, consulte Configurar produtos da empresa e Campos de produto (na página 572).</p> <p>NOTA: Só os produtos do tipo de categoria Amostras entregues, Artigo promocional entregue ou Produtos detalhados que cumprem as seguintes condições é que podem estar ligados a um registo de chamada:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Os produtos foram atribuídos ao representante de vendas. ■ Os produtos estão presentes no inventário do representante de vendas no caso das amostras e dos artigos promocionais. ■ Os produtos estão ativos na data da chamada atual.
Categoria do produto	<p>(Só de visualização) A categoria do produto como definido pelo administrador do produto na empresa. Por exemplo, pode ser um dos seguintes: Amostras entregues, Artigos promocionais entregues ou Produtos detalhados.</p>
Quantidade	<p>O número de itens de amostras pedidos. A quantidade tem de ser um número de 1 a 9998.</p>

- 1 Guarde o registo.
- 2 Repita os passos 1-4 para adicionar mais artigos de linha de pedido de amostras ao registo de chamada.
- 3 Quando estiver pronto, clique em Submeter para submeter as informações de detalhe da chamada para processamento.

Para obter mais informações, consulte [Submeter informações de detalhe da chamada para controlo do inventário](#).

Guardar informações de detalhe da chamada como um modelo

O procedimento seguinte descreve como guardar informações de detalhe da chamada como um modelo.

Para guardar as informações de detalhe da chamada como um modelo

- Na página Detalhe da chamada, clique no botão apropriado.

- **Guardar como chamada inteligente privada.** Restringe o modelo apenas à utilização pessoal.
- **Guardar como chamada inteligente pública.** Adiciona o modelo à lista para utilização de terceiros.

NOTA: Sempre que clica no botão, o registo é guardado como uma chamada inteligente separada. O Oracle CRM On Demand permanece aberto nesta página.

Submeter informações de detalhe da chamada para controlo do inventário

O procedimento seguinte descreve como enviar informações de detalhe da chamada para controlo do inventário.

Para enviar as informações de Detalhe da chamada para controlo do inventário

- Quando todas as informações tiverem sido introduzidas e guardadas na página Detalhes da chamada, clique em Submeter para submeter as informações de detalhe da chamada para processamento.

Quando clica em submeter, é criada uma transação de desembolso registando as amostras ou os artigos promocionais que foram entregues e ocorre o seguinte:

- O estado da chamada da conta é alterado para Submetido.
- O inventário de amostras do representante de vendas é diminuído de acordo com os artigos promocionais e as amostras entregues na chamada.

NOTA: As encomendas de pedido de amostras não afetam o inventário de amostras.

- As encomendas de pedido de amostras são submetidas.
- A chamada da conta é fechada.
- O utilizador só pode ver os detalhes da chamada da conta.

Acerca das assinaturas eletrónicas

O Oracle CRM On Demand pode armazenar os dados da assinatura de forma segura, em formato de imagem, para as amostras entregues. As imagens da assinatura são armazenadas no Oracle CRM On Demand através da utilização de formatos de imagem padrão. A imagem da assinatura é uma série de cadeias ou coordenadas x- e y-, que podem ser armazenadas na base de dados do Oracle CRM On Demand.

Cada atividade de visitas registada para as amostras entregues durante uma chamada de vendas têm de ter uma imagem de assinatura associada. A obtenção de uma assinatura eletrónica para a pessoa (ou empresa) que recebe as amostras é da responsabilidade do representante de vendas que está a entregar as amostras. A assinatura pode ser capturada em papel ou através de uma aplicação externa (como, um dispositivo portátil) e, em seguida, enviada para o Oracle CRM On Demand através da interface de serviços Internet. O representante de vendas tem de capturar a assinatura quando as amostras são entregues. O representante de vendas não pode entregar as amostras sem capturar uma assinatura autorizada.

Os administradores e utilizadores autorizados podem visualizar imagens de assinatura de amostras na página Detalhes da assinatura, mas não podem criar, atualizar ou eliminar as mesmas. A página Detalhes da assinatura lista as quatro assinaturas capturadas mais recentemente para as amostras entregues. Os administradores de amostras têm de verificar regularmente as imagens de assinatura na página Detalhes da assinatura para garantir que as assinaturas recolhidas de cada contacto são consistentes.

NOTA: O acesso à imagem da amostra de assinatura é controlado de forma a que apenas as funções designadas possam aceder e ver as imagens da amostra de assinatura. Apenas essas funções que tiveram autorização para receber as amostras e atribuíram o privilégio Ativar operações de amostras básicas podem aceder e ver as imagens da assinatura.

Verificar assinaturas eletrónicas

Utilize o procedimento seguinte para verificar a assinatura associada a uma atividade de chamada para amostras que são entregues. Este procedimento assume que o tipo Assinatura está exposto como um item relacionado na página Detalhes da chamada. Para obter informações sobre a exposição de informações do item relacionado, consulte Personalizar disposições do item relacionado.

O acesso à imagem da amostra de assinatura real é controlado para que só funções designadas possam aceder e visualizar imagens de amostras de assinaturas. Só as funções que têm autorização para receber amostras poderão aceder e ver imagens da assinatura. Para obter mais informações, consulte Autorizar contactos a receberem amostras.

Para mais informações sobre assinaturas, consulte [Acerca de assinaturas eletrónicas](#) (consultar "[Acerca das assinaturas eletrónicas](#)" na página 560).

Antes de começar. Para verificar as assinaturas eletrónicas, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o utilizador tem de ter autorização para receber amostras.

Para verificar amostras de assinaturas


- 1 Na Página principal de contactos, abra o contacto que pretende.
- 2 Na página Detalhe do contacto na secção Chamadas, defina o nível de detalhe no campo Assunto para abrir o registo da atividade de chamadas que pretende.
- 3 Na página Detalhe da chamada, na secção Assinatura, defina o nível de detalhe no campo Título para abrir o registo de amostras de assinatura que pretende visualizar.

NOTA: Não pode editar um registo de assinatura existente ou criar um novo registo de assinatura.

- 4 Na Página Detalhes da assinatura, também pode efetuar o seguinte:
 - Rever os detalhes da assinatura.
 - Editar o registo de assinatura anexando ou removendo um ficheiro a partir do registo. Para obter mais informações, consulte o campo Anexo na tabela seguinte.
 - Recupere e veja qualquer ficheiro anexado que tenha sido associado ao registo de assinatura. Para obter mais informações, consulte o campo Anexo na tabela seguinte.

A tabela seguinte fornece informações referentes a alguns dos campos da página Detalhes da assinatura.

Campo	Descrição
-------	-----------

Campo	Descrição
Cabeçalho da assinatura	<p>O campo Cabeçalho da assinatura apresenta as informações seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Apelido do contacto. O apelido do destinatário das amostras. ■ Nome próprio do contacto. O nome próprio do destinatário das amostras. ■ Data da assinatura. A data em que as amostras foram entregues e a data em que a assinatura autorizada foi capturada. ■ Morada. A morada do destinatário que recebe as amostras. ■ Nome e apelido do representante de vendas. O nome e o apelido do representante de vendas que entregou as amostras.
Texto de limitação de responsabilidade	<p>O campo Texto de limitação de responsabilidade apresenta o texto de limitação de responsabilidade que está associado às amostras entregues. Não pode aceder ou editar o texto de limitação de responsabilidade.</p>
Controlo de assinatura	<p>Clique neste botão para aceder à imagem da assinatura, que apresenta as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ID de sistema de amostras de assinaturas. O identificador exclusivo associado à amostra de assinatura. ■ ID da atividade. O identificador exclusivo do registo da atividade de chamadas ao qual a amostra de assinatura está associada. ■ Data da chamada. A data em que as amostras foram entregues e a data em que a assinatura autorizada foi capturada. ■ Texto de limitação de responsabilidade. O texto de limitação de responsabilidade associado às amostras entregues. <p>NOTA: A função de utilizador tem de incluir o privilégio Assinatura para abrir e visualizar a assinatura capturada quando as amostras foram entregues. Se não lhe foi concedido o privilégio Assinatura, o botão Controlo de assinatura está desativado.</p>
Anexo	<p>Se este campo for apresentado na página, pode anexar um ficheiro ao registo de transação de amostras. O campo mostra inicialmente um ícone de clipe na página Edição do registo:</p> <p></p> <p>Pode anexar um ficheiro ao registo de transação de amostras clicando no ícone de clipe na página Edição do registo e, em seguida, selecionando o ficheiro que pretende enviar.</p> <p>Depois do ficheiro ser enviado e o registo guardado, o campo Anexo na página Detalhes do registo mostra o nome e o tamanho do ficheiro em anexo. Na página Edição do registo, o campo também mostra o ícone de clipe e um ícone X que pode ser utilizado para remover o ficheiro. Para obter informações sobre como anexar ficheiros a registos utilizando o campo Anexo e as informações</p>

Campo	Descrição
	sobre as restrições nos tamanhos e tipos de ficheiros, consulte Anexar ficheiros a registos através de campos de anexo (na página 116).

Acerca da relação entre transações de amostras e inventário de amostras

A tabela seguinte mostra a relação entre as transações de amostras, os tipos de transação e o impacto no inventário de amostras para o representante de vendas.

NOTA: A Transferência de saída e o Ajustamento de inventário (as amostras perdidas e encontradas) são transações geradas pelo utilizador. O Oracle CRM On Demand gera os tipos de transação de Desembolso e de Transferência de entrada.

Registo de transação de amostras	Descrição	Tipo de transação	Impacto do inventário
Transação de desembolso	As transações em que o representante de vendas submete e entrega amostras. O Oracle CRM On Demand gera automaticamente transações de desembolso sempre que os representantes de vendas entregam amostras durante as chamadas de vendas. Para obter mais informações, consulte Visualizar transações de desembolso (consultar " Visualizar transacções de desembolso " na página 546).	Desembolso	As transações de desembolso são subtraídas do inventário de amostras de um representante de vendas.
Transação recebida	As transações em que o representante de vendas recebe amostras. Os utilizadores têm de confirmar a receção das amostras. Para obter mais informações, consulte Confirmar a receção do inventário de amostras (consultar " Confirmar a receção do inventário de amostras " na página 530).	Transferência de entrada	As transações de transferência de entrada são adicionadas ao inventário de amostras de um representante de vendas.
Transação enviada	As transações em que o representante de vendas transfere amostras para outro utilizador ou devolve amostras não utilizadas à sede da empresa. Para obter mais informações, consulte Criar uma transferência de amostras (na página 541).	Transferência de saída (ou devolução)	As transações de transferência de saída são subtraídas do inventário de amostras de um representante de vendas.
Transação de ajustamento	As transações criadas pelo representante de vendas para reconciliar as discrepâncias entre as contagens físicas de amostras e registos no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações, consulte Ajustar transações de amostras (consultar " Ajustar transacções de amostras " na página 542).	Ajustamento de inventário	As Transações de ajustamento de inventário são adicionadas ou subtraídas do inventário de amostras de um representante de vendas, conforme o exemplo:

Registo de transação de amostras	Descrição	Tipo de transação	Impacto do inventário
	amostras na página 544).		As transações de amostras são adicionadas ao inventário com o motivo de ajustamento de amostras de um representante de vendas. Neste caso, a quantidade para o ajustamento é tratada como um novo inventário.
Transação perdida	As transações criadas pelo representante de vendas para registar amostras que se perderam. As transações de amostras perdidas são submetidas como ajustamentos. Para obter mais informações, consulte Criar transações de amostras perdidas e encontradas (consultar " Criar transações de amostra perdidas e achadas " na página 546).	Ajustamento de inventário, com um motivo de Perdido	As transações de amostras são subtraídas do inventário com o valor no campo Quantidade da transação é tratado como negativo.

Monitorizar actividades de amostras

O administrador de amostras é responsável pelo inventário de amostras da empresa e por garantir que o mesmo está em conformidade com as regras e os regulamentos.

Antes de começar. Para monitorizar as actividades da amostra, a função do utilizador tem de ter responsabilidades administrativas e incluir os seguintes privilégios:

- Privilégio Activar operações de amostras básicas
- Privilégio Activar ajustamento de amostras

Para monitorizar as actividades da amostra, clique na lista que pretende monitorizar na secção Lista de transacções de amostras, na Página principal da transacção de amostra. A tabela seguinte descreve o objectivo de cada lista.

Lista de transacções de amostras	Filtros
Transacções de desembolso	Mostra todas as amostras que foram enviadas e entregues. A monitorização desta lista permite que o administrador de amostras reveja todas as amostras que foram entregues.
Transacções enviadas	Mostra todas as amostras que foram enviadas e transferidas. A monitorização desta lista permite que o administrador de amostras reveja todas as amostras devolvidas ou as expedições transferidas entre os utilizadores finais.

Lista de transacções de amostras	Filtros
Transacções recebidas	<p>Mostra todas as amostras que foram enviadas e recebidas.</p> <p>A monitorização desta lista permite que o administrador de amostras reveja as expedições recebidas entre os utilizadores finais.</p>
Transacções de ajustamento	<p>Mostra todas as transacções de ajustamento que foram enviadas.</p> <p>A monitorização desta lista permite que o administrador de amostras reveja todos os tipos de transacção de ajustamento que foram enviados pelos utilizadores finais e administradores de amostras, para reconciliar discrepâncias entre as contagens físicas e os registos no Oracle CRM On Demand.</p>
Transacções perdidas	<p>Mostra todas as amostras perdidas que foram enviadas como ajustamentos.</p> <p>A monitorização desta lista permite que o administrador reveja as amostras que foram perdidas.</p>

Para obter informações sobre como visualizar ou criar estas listas, consulte [Trabalhar com listas](#) (na página 82) e [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova.

Para rever todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou visualizar, editar ou eliminar uma lista existente, clique em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Campos de transação de amostras

Utilize a página Edição da transação de amostras para adicionar uma transação de amostras ou atualizar detalhes de uma transação de amostras existente que tenha um estado de Em curso. A página Edição da transação de amostras mostra o conjunto completo de campos de uma transação de amostras.


SUGESTÃO: Também pode editar transações de amostras na página Lista de transações de amostras e na página Detalhe da transação de amostras. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (consultar "[Atualizar detalhes do registo](#)" na página 71).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos da transação de amostras. Dependendo do tipo de transação de amostras que tenha aberto (Transferência de entrada, Transferência de saída, Ajustamento do inventário, Desembolso, Amostras perdidas), todos estes campos poderão não ser aplicáveis.

Campo	Descrição
Informações chave da transação	
Nome	O identificador exclusivo da transação de amostras (este é gerado pelo sistema).
Data	<p>A data da transação de amostras.</p> <p>Quando introduz uma data que se situe num período de inventário ativo: os campos Período de inventário: Data de início e Período de inventário: Data de fim são automaticamente preenchidos. É apresentada uma mensagem de erro se introduzir uma data que não se situe em quaisquer dos períodos do inventário existentes ou uma data que seja posterior à data do sistema atual.</p> <p>Não é possível criar transações de amostras para períodos reconciliados. É apresentada uma mensagem de erro se introduzir uma data que se situe num período reconciliado ou inativo.</p>
Tipo	<p>O tipo de transação de amostras pode ser um dos seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Transferência de saída ■ Ajustamento de inventário ■ Amostras perdidas ■ Pedido de amostras ■ Desembolso ■ Transferência de entrada <p>A Transferência de saída, o Ajustamento do inventário, as Amostras perdidas e o Pedido de amostras são transações geradas pelo utilizador; o Desembolso e a Transferência de entrada são transações geradas pelo sistema.</p> <p>NOTA: É fundamental que não personalize ou altere a ordem da lista de escolha Tipo para a Configuração de transações de amostras uma vez que a funcionalidade da lista de escolha em cascata pode ser afetada.</p>
Estado	<p>O estado da transação de amostras pode ser um dos seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Em curso ■ Submetido ■ Processado com discrepâncias ■ Em trânsito ■ Processado ■ Ajustado
Data de entrega prevista	A data em que a amostra deve ser entregue.
N.º de controlo	Um número exclusivo que o utilizador e o cliente podem utilizar para controlar a entrega da amostra.

Campo	Descrição
N.º de pacotes enviados	O número de pacotes incluídos na amostra.
Transferir para	<p>A pessoa para quem uma transação de transferência de saída é registada. Esta pessoa recebe a amostra e tem de confirmar a receção da amostra.</p> <p>Quando criar uma transação de transferência de saída, este é um campo obrigatório.</p>
Transferir de	A pessoa que está a transferir as amostras (ou seja, a pessoa que cria a transação Transferência de saída).
Período de inventário: Data de início	<p>A data de início do período de inventário associado à transação de amostras. Este é um campo só de leitura que só é automaticamente preenchido quando a data que introduzir no campo Data se situa num período de inventário ativo.</p> <p>O período de inventário restringe os produtos e números do lote de amostras que estão disponíveis para seleção quando adicionar artigos do Item da transação. Também garante que para o inventário do período selecionado, só produtos válidos e números do lote de amostras estão disponíveis para seleção.</p>
Período de inventário: Data de fim	<p>A data de fim do período de inventário associado à transação de amostras. Este é um campo só de leitura que só é automaticamente preenchido quando a data que introduzir no campo Data se situa num período de inventário inativo.</p> <p>O período de inventário restringe os produtos e números do lote de amostras que estão disponíveis para seleção quando adicionar artigos do Item da transação. Também garante que para o inventário do período selecionado, só produtos válidos e números do lote de amostras estão disponíveis para seleção.</p>
Motivo do ajustamento	<p>O motivo para criar ou ajustar a transação de amostras. Os códigos de motivo incluem os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Perdido ■ Encontrado ■ Roubo ■ Erro humano ■ Contagem inicial ■ Pedido
Comentários	O utilizador pode introduzir informações adicionais sobre a transação de amostras neste campo.

Campo	Descrição
Anexo	<p>Se este campo estiver exposto na página, pode anexar um ficheiro ao registo de transação de amostras. O campo mostra inicialmente um ícone de clipe na página Edição do registo:</p>  <p>Pode anexar um ficheiro ao registo de transação de amostras clicando no ícone de clipe na página Edição do registo e, em seguida, selecionando o ficheiro que pretende enviar.</p> <p>Depois do ficheiro ser enviado e o registo guardado, o campo Anexo na página Detalhes do registo mostra o nome e o tamanho do ficheiro em anexo. Na página Edição do registo, o campo também mostra o ícone de clipe e um ícone X que pode ser utilizado para remover o ficheiro.</p> <p>Só pode anexar um ficheiro a cada registo de transação de amostras.</p> <p>Para obter instruções sobre como anexar ficheiros a registos através do campo Anexo e as informações sobre as restrições nos tamanhos e tipos de ficheiros, consulte Anexar ficheiros a registos através de campos de anexo (na página 116).</p>

Informações chave de contactos

NOTA: Estas informações só de leitura são preenchidas apenas para transações de desembolso. O Oracle CRM On Demand gera automaticamente transações de desembolso sempre que os representantes de vendas entregam ou desembolsam amostras durante uma chamada de vendas. Para obter mais informações, consulte [Entregar amostras durante uma chamada de vendas](#) (na página 548) e [Ver transações de desembolso](#) (consultar "[Visualizar transações de desembolso](#)" na página 546).

Contacto	O nome completo do médico ou do contacto do hospital a quem o desembolso foi efetuado.
Nome próprio do contacto	O nome próprio do contacto a quem o desembolso foi efetuado.
Apelido do contacto	O último nome do contacto a quem o desembolso foi efetuado.
Tipo de contacto	O tipo de contacto.
Conta do contacto	A conta associada a este contacto.
Correio eletrónico do contacto	O endereço de correio eletrónico para este contacto.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre transações de amostras:

- [Transações de amostras](#) (consultar "[Transacções de amostras](#)" na página 537)
- [Trabalhar com a Página principal da transação de amostras](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal da transacção de amostra](#)" na página 537)

- [Gerir transacções de amostras](#) (consultar "[Gerir transacções de amostra](#)" na página 540)

Itens da transacção

Utilize as páginas Item da transacção para criar, actualizar e controlar itens da transacção para amostras.

Um *item da transacção* grava os detalhes da amostra ou itens promocionais associados a uma transacção de amostra. Para cada transacção de amostra, um ou mais artigos do item da transacção têm de existir. Estas informações são utilizadas para calcular uma contagem cumulativa do inventário para o representante de vendas. As transacções de amostra são utilizadas no processo de reconciliação para a conta de todas as amostras e itens promocionais que foram atribuídos a um representante de vendas.

Gerir itens da transacção

Para procedimentos passo a passo para gestão de itens da transacção, consulte:

- [Modificar a amostra num item da transacção](#) (na página 569)
- [Modificar o lote de amostras num item da transacção](#) (na página 570)
- [Adicionar itens da transacção a uma transacção de amostra](#) (na página 547)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

- [Itens da transacção](#) (na página 569)
- [Campos do item da transacção](#) (na página 571)
- [Campos de produto](#) (na página 572)

Modificar a amostra num item da transacção

Utilize a página Edição do produto para modificar a amostra num item da transacção. A página Edição do produto mostra o conjunto completo de campos para um produto.

Antes de começar. Para modificar amostras num item da transacção, a função do utilizador deve incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Para modificar a amostra num item da transacção

- 1 Na página Lista de transacções de amostras, defina o nível de detalhe do campo Nome para abrir o registo da transacção que pretende.

NOTA: O registo da transacção que abrir tem de ter um estado de Em curso. As transacções com um estado de Enviado não podem ser modificadas.

- 2 Na página Detalhes da transacção de amostra, vá para o artigo do Item da transacção que pretende modificar.
- 3 No campo Amostra do artigo do Item da transacção, clique no ícone de pesquisa para seleccionar uma amostra diferente para associar ao artigo do Item da transacção, se for necessário.
- 4 No campo Amostra do artigo do Item da transacção, clique no nome da amostra, clique em Editar na página Detalhes do produto e, em seguida, modifique os campos, conforme necessário.

Para mais informações, consulte [Campos do produto](#) (consultar "[Campos de produto](#)" na página 572).

Modificar o lote de amostras num item da transacção

Utilize a página Edição do lote de amostras para modificar o lote de amostras num item da transacção. A página Edição do lote de amostras mostra o conjunto completo de campos para um lote de amostras.

Antes de começar. Para modificar lotes de amostras num item da transacção, a função do utilizador deve incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Para modificar o lote de amostras num item da transacção

- 1 Na página Lista de transacções de amostras, defina o nível de detalhe do campo Nome para abrir o registo da transacção que pretende.

NOTA: O registo da transacção que abrir tem de ter um estado de Em curso. As transacções com um estado de Enviado não podem ser modificadas.

- 2 Na página Detalhes da transacção de amostra, vá para o artigo do Item da transacção que pretende modificar.
- 3 No campo N.º de lote do artigo do Item da transacção, clique no ícone de pesquisa para seleccionar um lote de amostras diferente para associar ao artigo do Item da transacção, se for necessário.
NOTA: Só estão disponíveis para selecção os lotes de amostras que estejam a ser controlados por número de lote no inventário (isto é, os lotes de amostras com a caixa de verificação Inventário por lote seleccionada).
- 4 No campo N.º de lote do artigo do Item da transacção, clique no nome do lote de amostras, clique em Editar na página Detalhes do lote de amostras e, em seguida, modifique os campos do lote de amostras,

conforme necessário (consulte [Campos do lote de amostras](#) (consultar "[Campos de lote de amostras](#)" na página 581) para obter mais informações).

Campos do item da transacção

Utilize a página Edição do item da transacção para adicionar um item da transacção ou actualizar os detalhes de um item da transacção existente.

SUGESTÃO: Também pode editar itens da transacção na página Detalhes do item da transacção. Para obter mais informações sobre como actualizar registos, consulte [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela que se segue fornece informações sobre alguns dos campos do item da transacção.

Campo	Descrição
Número da linha	Um número exclusivo atribuído manualmente a cada item.
Amostra	O nome do item promocional ou da amostra.
N.º de lote	<p>O número exclusivo ou o nome atribuído à amostra para fins de controlo. Uma amostra pode, ou não, ser controlada por um número de lote. Este campo é opcional.</p> <p>NOTA: Quando adicionar ou actualizar um item da transacção, clique no ícone de pesquisa para seleccionar um lote de amostras. Só os lotes de amostras que estão a ser controlados por número de lote no inventário (ou seja, lotes de amostras que têm a caixa de verificação Inventário por lote seleccionada) estão disponíveis para selecção. Para obter mais informações sobre lotes de amostras, consulte Lotes de amostras (na página 578) e Campos do lote de amostras (consultar "Campos de lote de amostras" na página 581).</p>
Quantity	<p>A quantidade da amostra. Este campo é obrigatório.</p> <p>NOTA: Se o valor da quantidade for menor que a quantidade inicial do inventário de amostras transferido da sede da empresa, utilize o sinal de subtracção com o valor numérico. Este campo é importante para registar ajustamentos, como perda, furto ou erro humano.</p>

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos que se seguem para obter informações relacionadas sobre itens da transacção:

- [Itens da transacção](#) (na página 569)
- [Gerir itens da transacção](#) (na página 569)
- [Adicionar itens da transacção a uma transacção de amostra](#) (na página 547)

Campos de produto

Utilize a página Editar produto para definir e gerir a lista de produtos da empresa. A página Editar produto mostra o conjunto completo de campos para um produto. Para obter mais informações sobre como configurar produtos da empresa, consulte Configurar produtos da empresa.

SUGESTÃO: Também pode editar produtos na página Detalhe do produto. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (consultar "[Atualizar detalhes do registo](#)" na página 71).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos do produto.

Campo	Descrição
Informações chave do produto	
Nome do produto	O nome do produto.
Categoria do produto	<p>A categoria do produto, conforme definida pelo administrador do produto na empresa. Por exemplo, pode ser uma das seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Amostras entregues ■ Artigo promocional entregue <p>NOTA: Não altere o seed data da categoria do produto. Alguns filtros do Oracle CRM On Demand foram criados para Amostras entregues e Item promocional entregue. Pode adicionar novas categorias de produtos, que se baseiam nos requisitos dos clientes.</p>
Solução	<p>O ficheiro de imagens do produto associado a este produto. O ficheiro de imagens é utilizado para descrever o produto durante uma chamada de vendas.</p> <p>NOTA: Este campo está disponível em Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition e poderá não estar disponível para a configuração do utilizador. Se necessitar deste campo e não estiver disponível, contacte o administrador da empresa.</p>
N.º da peça	O número de peça do fabricante associado ao produto. A empresa especifica o número de peça.
Passível de encomenda	<p>Uma caixa de verificação para indicar como a amostra de produto pode ser encomendada:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Se estiver selecionada, a amostra de produto pode ser encomendada pelo representante de vendas e pode ser expedida da empresa para o médico, clínica ou hospital. ■ Se não estiver selecionada, a amostra só pode ser obtida quando o representante de vendas fizer uma entrega de amostras.

Campo	Descrição
Tipo	<p>O tipo de produto pode ser um dos seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Produto. Um item físico fabricado pelo cliente. ■ Assistência. Um evento de valor acrescentado que fornece assistência ao cliente - poderá incluir esses itens como tempo de consultoria. ■ Formação. Um evento de valor acrescentado que fornece formação ao cliente - inclui itens como laboratórios, manuais, formação prática, aulas, etc.
Estado	<p>A empresa define o estado do produto. Os valores incluem os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Disponível. O produto está disponível para transferências de amostras e entregas de amostras. ■ Ativo. Existem transferências e entregas de amostras ativas para este produto. ■ Pendente. O produto não está pronto para ser entregue, mas está em vias de ficar disponível. ■ Pacote. Um grupo de produtos ou serviços foram embalados no mesmo pacote e estão dependentes uns dos outros. ■ Protótipo. O produto não está pronto para disponibilidade geral, mas um exemplo do produto pode ser examinado ou estudado. ■ Terminado. O produto já não está disponível para transferências de amostras e entregas de amostras e não estará disponível no futuro. ■ Fechado. Isto significa o mesmo que Terminado, com a exceção de que o produto estará disponível até que já não exista produto para transferir ou entregar.
Informações adicionais	
Descrição	Uma descrição da amostra de produto.

Atribuições

Utilize as páginas de Atribuição para criar, actualizar e controlar atribuições para uma amostra.

O administrador de amostras de uma empresa farmacêutica define um registo de atribuição. Este registo de atribuição determina o período no qual os produtos de amostra são fornecidos ao representante de vendas para distribuir pelas clínicas, hospitais ou contactos de médicos. Além disso, as informações da atribuição definem o seguinte:

- O número de amostras de um determinado produto que podem ser entregues num determinada hora
- O número máximo de amostras que um representante de vendas pode distribuir num determinado local

Esta funcionalidade permite que o administrador de amostras defina esses parâmetros ao nível do produto e comunique estas informações a todos os representantes de vendas. Utilizando as imputações, pode definir o período de atribuição, atribuir amostras dentro desse período de atribuição, visualizar a lista de amostras disponíveis para cada período de atribuição e definir os parâmetros máximos para distribuir essa amostra durante esse período de atribuição.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações de atribuição, o separador Atribuição poderá ser excluído da configuração do utilizador.

Trabalhar com a Página principal da atribuição

A Página principal de atribuição constitui o ponto de partida para gerir atribuições.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de atribuição. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Antes de começar. Para trabalhar com atribuições, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Criar uma atribuição

O administrador de amostras cria uma nova atribuição clicando no botão Novo na secção Atribuições recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos de atribuição](#) (na página 577).

Trabalhar com listas de atribuições

A secção Lista de atribuições mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de atribuições.

Lista de atribuições	Filtros
Todas as atribuições	Todas as atribuições para as quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da atribuição.
Atribuições recentemente modificadas	Todas as atribuições com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar atribuições recentes

A secção Atribuições recentemente modificadas mostra as atribuições modificadas mais recentemente.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

Adicionar secções à Página principal de atribuição

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal da atribuição.

- Atribuições recentemente criadas
- Atribuições recentemente modificadas
- As minhas atribuições recentemente criadas
- As minhas atribuições recentemente modificadas
- Secções de relatório adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar secções de relatório para apresentação na Página principal da atribuição.)

Para adicionar secções à Página principal da atribuição

- 1 Na Página principal da atribuição, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal da atribuição, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Clique em Guardar.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre atribuições:

- [Atribuições](#) (na página 573)
- [Campos de atribuição](#) (na página 577)
- [Gerir atribuições](#) (na página 575)

Gerir atribuições

Para procedimentos passo a passo para gestão de atribuições, consulte:

- [Imputar amostras a utilizadores finais](#) (na página 576)
- [Modificar a amostra numa imputação](#) (na página 576)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre atribuições:

- [Atribuições](#) (na página 573)
- [Trabalhar com a Página principal da atribuição](#) (na página 574)
- [Campos de atribuição](#) (na página 577)

Imputar amostras a utilizadores finais

Utilize a página Detalhes da imputação para imputar amostras a um utilizador final.

Para adicionar múltiplos registos de imputação, recomenda-se que o administrador de amostras crie um ficheiro de importação (a corresponder utilizadores finais a imputações de produtos) e, em seguida, carregue os dados para o Oracle CRM On Demand.

Antes de começar. Para imputar amostras a utilizadores finais, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Para imputar amostras a um utilizador final

- 1 Na página Lista de imputações, defina o nível de detalhe do campo Tipo de imputação para abrir o registo da imputação que pretende.
- 2 Na página Detalhes da imputação, clique no ícone de pesquisa junto ao campo Proprietário e seleccione o utilizador final. Clique em Guardar.

Modificar a amostra numa imputação

Utilize a página Editar produto para modificar a amostra numa imputação. A página Editar produto mostra o conjunto completo de campos para um produto.

Antes de começar. Para modificar a amostra numa imputação, a função do utilizador deve incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Para modificar a amostra numa imputação

- 1 Na página Lista de imputações, defina o nível de detalhe do campo Tipo de imputação para abrir o registo da imputação que pretende modificar.
- 2 Na página Detalhes da imputação no campo Amostra, clique no ícone de pesquisa para seleccionar uma amostra diferente a associar ao registo de imputação, se necessário.
- 3 Na página Detalhes da imputação no campo Amostra, clique no nome da amostra, clique em Editar na página Detalhes do produto e, em seguida, modifique os campos, conforme necessário (consulte [Campos de produto](#) (na página 572) para obter mais informações).

Campos de atribuição

Utilize a página Edição da atribuição para adicionar uma imputação ou atualizar detalhes de uma atribuição existente. A página Edição da atribuição mostra o conjunto completo de campos de uma atribuição.

SUGESTÃO: Também pode editar atribuições na página Lista de atribuições e na página Detalhes da atribuição. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (consultar "[Atualizar detalhes do registo](#)" na página 71).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de atribuição.

Campo	Descrição
Tipo de atribuição	O nome da atribuição é definido pelo administrador de amostras. Tem de ser exclusivo. Alguns exemplos incluem: <ul style="list-style-type: none"> ■ Atribuição de amostras ■ Atribuição de item promocional
Ativa	O estado da atribuição pode ser um dos seguintes: <ul style="list-style-type: none"> ■ Ativo. Indica que a data de fim do período de atribuição ainda não ocorreu. ■ Inativo. Indica que o período de atribuição terminou e a data de fim foi atingida.
Proprietário	O proprietário do registo da atribuição. Trata-se da pessoa a quem o administrador de amostras atribui a atribuição.
Amostra	A amostra do produto associada a esta atribuição. <p>NOTA: Quando criar um novo registo de atribuição, só os produtos categorizados como amostras (ou seja, produtos do tipo de categoria Amostras entregues)</p>

Campo	Descrição
	podem ser introduzidos neste campo.
Quantidade máxima	A quantidade máxima de produto permitida para entrega numa chamada. NOTA: Quando desativa amostras ou artigos promocionais, será apresentada uma mensagem de aviso se exceder ou estiver próximo do valor Quantidade máxima.
Quantidade da atribuição	A quantidade máxima do produto permitida para entrega dentro do período de atribuição.
Quantidade máxima por cliente	A quantidade máxima do produto permitida para entrega para um contacto dentro do período de atribuição. NOTA: Quando desativa amostras ou artigos promocionais para um contacto, será apresentada uma mensagem de aviso se exceder ou estiver dentro de 10% do valor Quantidade máxima por cliente.
Data de início	A data de início desta atribuição.
Data de fim	A data de fim desta atribuição.
Parar amostragem	Uma caixa de verificação para indicar se a entrega de amostras continua: <input type="checkbox"/> Se estiver seleccionada, as entregas de amostras já não serão permitidas. <input type="checkbox"/> Se não estiver seleccionada, as entregas de amostras serão permitidas.
Ordenar por	Este campo permite que os representantes de vendas visualizem as respetivas atribuições numa ordem especificada.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre atribuições:

- ☐ [Atribuições](#) (na página 573)
- ☐ [Trabalhar com a Página principal da atribuição](#) (na página 574)
- ☐ [Gerir atribuições](#) (na página 575)

Lotes de amostras

Utilize as páginas Lote de amostras para criar, actualizar e controlar lotes.

Um produto à medida que é fabricado, é-lhe atribuído um número de lote. As empresas utilizam este número de lote para controlar os produtos. O controlo é essencial se um determinado produto tiver de ser reposto ou se um defeito for detectado durante a produção. Saber onde todos os produtos estão localizados é fundamental para muitas empresas. O Oracle CRM On Demand fornece esta opção para controlar as amostras a serem entregues através da utilização de números de lote. O administrador de amostras de uma empresa decide se deve utilizar números de lote.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações do lote de amostras, o separador Lote de amostras poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal do lote de amostras

A Página principal do lote de amostras é o ponto de partida para gerir lotes de amostras. Esta página apresenta informações que são relevantes para o utilizador.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal do lote de amostras. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Antes de começar. Para trabalhar com lotes de amostras, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Criar um lote de amostras

Pode criar um novo lote de amostras clicando no botão Novo na secção Lotes de amostras recentemente visualizadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos de lotes de amostras](#) (consultar "[Campos de lote de amostras](#)" na página 581).

Trabalhar com Listas de lotes de oportunidades

A secção Lista de lotes de amostras mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A seguinte tabela descreve as listas padrão de lotes de amostras.

Lista de lotes de amostras	Filtros
Todos os lotes de amostras	<p>Todos os lotes de amostras para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário do lote de amostras.</p> <p>NOTA: Só os lotes de amostras que estão a ser controlados por número de lote no inventário são apresentados na lista de Lotes de amostras (consulte Campos de lotes de amostras (consultar "Campos de lote de amostras" na página 581) para obter mais informações).</p>
Lotes de amostras recentemente modificados	<p>Todos os lotes de amostras com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data da modificação.</p> <p>NOTA: Só os lotes de amostras que estão a ser controlados por número de lote no inventário são apresentados na lista de Lotes de amostras recentemente</p>

Lista de lotes de amostras	Filtros
	modificados (consulte Campos de lotes de amostras (consultar " Campos de lote de amostras " na página 581) para obter mais informações).

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar lotes de amostras recentes

A secção Lotes de amostras recentemente modificados mostra os lotes de amostras modificados mais recentemente.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

Adicionar secções à Página principal do lote de amostras

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal do lote de amostras:

- Lotes de amostras recentemente criados
- Lotes de amostras recentemente modificados
- Os meus lotes de amostras recentemente criados
- Os meus lotes de amostras recentemente modificados
- Secções de relatório adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar secções de relatório para apresentação na Página principal do lote de amostras.)

Para adicionar secções à Página principal do lote de amostras

- 1 Na Página principal do lote de amostras, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição de Página principal do lote de amostras, utilize as setas de direcção para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Guardar.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre lotes de amostras:

- [Lotes de amostras](#) (na página 578)

- [Campos de lotes de amostras](#) (consultar "[Campos de lote de amostras](#)" na página 581)
- [Gerir lotes de amostras](#) (na página 581)

Gerir lotes de amostras

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre lotes de amostras:

- [Lotes de amostras](#) (na página 578)
- [Trabalhar com a Página principal Lote de amostras](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal do lote de amostras](#)" na página 579)
- [Campos de lotes de amostras](#) (consultar "[Campos de lote de amostras](#)" na página 581)

Campos de lote de amostras

Utilize a página Edição do lote de amostras para adicionar um lote de amostras ou atualizar detalhes de um lote de amostras existente. A página Edição do lote de amostras mostra o conjunto completo de campos de um lote de amostras.

SUGESTÃO: Também pode editar lotes de amostras na página Lista de lotes de amostras e na página Detalhes do lote de amostras. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Actualizar detalhes do registo](#) (consultar "[Actualizar detalhes do registo](#)" na página 71).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações sobre alguns campos do lote de amostras.

Campo	Descrição
-------	-----------

Campo	Descrição
Número do lote	O número do lote de fabrico especificado para o produto.
Amostra	O nome do produto de amostras. NOTA: Quando criar um novo registo do lote de amostras, só os produtos categorizados como amostras (ou seja, produtos do tipo de categoria Amostras entregues) podem ser introduzidos neste campo.
Data de início	A data em que o lote de amostras fica disponível.
Data de expiração	A data em que o lote de amostras expira.
Dias limite	O número de dias para os quais o administrador de amostras determinou a paragem da amostragem, antes da data de validade. Este valor numérico é utilizado no cálculo da data de cut-off.
Data de cut-off	A data calculada em que o lote de amostras deixa de ser válido para entrega. Esta data é calculada pelo Oracle CRM On Demand através da subtração do número de dias limite da data de validade.
Estado	Trata-se de um campo só de leitura, que indica se a amostra pode ser despachada. Os valores possíveis são os seguintes: <ul style="list-style-type: none"> ■ Bom. Indica que a data atual é anterior à data de cut-off ■ Expirado. Indica que a data atual é posterior à data de validade ■ Data abreviada. Indica que a data atual está entre a data de validade e a data de cut-off
Inventário por lote	Uma caixa de verificação que indica se o lote de amostras está a ser controlado com base no número de lote no inventário. O administrador da empresa define este campo. <ul style="list-style-type: none"> ■ Se estiver selecionado, este lote de amostras será controlado pelo número do lote no inventário. ■ Se não estiver selecionado, este lote de amostras não será controlado pelo número do lote no inventário.
Amostra: N.º da peça	O número do produto de amostras.
Descrição	Uma descrição geral do lote de amostras.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre lotes de amostras:

- [Lotes de amostras](#) (na página 578)
- [Trabalhar com a Página principal do lote de amostras](#) (na página 579)
- [Gerir lotes de amostras](#) (na página 581)

Limitação de responsabilidade de amostras

Utilize as páginas Limitação de responsabilidade de amostras para criar, actualizar e controlar limitações de responsabilidade de uma empresa. Quando um representante de vendas captura uma assinatura para uma amostra que foi entregue, a limitação de responsabilidade da empresa é apresentada ao médico para ver.

Uma *limitação de responsabilidade de amostras* é o texto que é apresentado para negar a responsabilidade sobre determinados efeitos adversos e reduzir a responsabilidade sobre a amostra de um produto que é entregue a um médico ou outro profissional de saúde. A redacção do texto em cada limitação de responsabilidade é cuidadosamente escrita e aprovada pelos funcionários do departamento jurídico, de marketing e da conformidade da amostra da empresa farmacêutica, ou ambos. No Oracle CRM On Demand, o texto para uma única limitação de responsabilidade de amostras é activo a qualquer momento para uma empresa.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações da limitação de responsabilidade, o separador Limitação de responsabilidade de amostras poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal da limitação de responsabilidade de amostras

A Página principal da limitação de responsabilidade de amostras é o ponto de partida para gerir limitações de responsabilidade de amostras. Esta página apresenta informações que são relevantes para o utilizador.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal da limitação de responsabilidade de amostras. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Antes de começar. Para trabalhar com limitações de responsabilidade amostras, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Criar uma limitação de responsabilidade de amostras

É possível criar uma limitação de responsabilidade de amostras clicando no botão Novo na secção Limitações de responsabilidade de amostras recentemente modificadas. Todas as limitações de responsabilidade de amostras têm um estado de Inactiva quando são criadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e os Campos da limitação de responsabilidade de amostras.

Trabalhar com Listas de limitações de responsabilidade de amostras

A secção Lista de limitações de responsabilidade de amostras mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos para trabalhar de cada vez. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de limitações de responsabilidade de amostras.

Lista de limitações de responsabilidade de amostras	Filtros
Todas as limitações de responsabilidade de amostras	Todas as limitações de responsabilidade de amostras para as quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da limitação de responsabilidade de amostras.
Limitações de responsabilidade de amostras recentemente modificadas	Todas as limitações de responsabilidade de amostras que foram recentemente modificadas, ordenadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar limitações de responsabilidade de amostras recentes

A secção Limitações de responsabilidade de amostras recentemente modificadas mostra as limitações de responsabilidade de amostras modificadas mais recentemente.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

Adicionar secções à Página principal da limitação de responsabilidade de amostras

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal da limitação de responsabilidade de amostras:

- Limitações de responsabilidade de amostras recentemente criadas
- Limitações de responsabilidade de amostras recentemente modificadas
- Secções de relatório adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar secções de relatório para apresentação na Página principal da limitação de responsabilidade de amostras.)

Para adicionar secções à Página principal da limitação de responsabilidade de amostras

- 1 Na Página principal da limitação de responsabilidade de amostras, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal da limitação de responsabilidade de amostras, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Clique em Guardar.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre limitações de responsabilidade de amostras:

584 Ajuda online do Oracle CRM On Demand Versão 20

- [Limitação de responsabilidade de amostras](#) (na página 583)
- [Campos da limitação de responsabilidade de amostras](#) (consultar "[Campos de limitação de responsabilidade de amostras](#)" na página 586)
- [Gerir limitações de responsabilidade de amostras](#) (na página 585)

Gerir limitações de responsabilidade de amostras

Para procedimentos passo a passo para a gestão de limitações de responsabilidade de amostras, consulte o seguinte:

- [Activar uma limitação de responsabilidade de amostras](#) (na página 585)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

- [Limitação de responsabilidade de amostras](#) (na página 583)
- [Campos da limitação de responsabilidade de amostras](#) (consultar "[Campos de limitação de responsabilidade de amostras](#)" na página 586)
- [Trabalhar com a Página principal Limitação de responsabilidade de amostras](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal da limitação de responsabilidade de amostras](#)" na página 583)

Activar uma limitação de responsabilidade de amostras

É automaticamente atribuído um estado de Inactivo a todos os registos de limitação de responsabilidade de amostras quando os mesmos são criados. Quando a totalidade do texto num registo de limitação de responsabilidade de amostras é definido e aprovado pelos departamentos apropriados na empresa do utilizador, é possível activar o registo de limitação de responsabilidade de amostras.

Aplicam-se as seguintes restrições às limitações de responsabilidade de amostras:

- Só pode estar activo um registo de limitação de responsabilidade de amostras de cada vez.
- Não é possível alterar uma limitação de responsabilidade de amostras activa expirada ou actual.

- Os representantes de vendas, médicos ou outros profissionais de saúde podem visualizar a limitação de responsabilidade de amostras actualmente activa durante o processo de captura da assinatura.

Antes de começar. Para activar limitações de responsabilidade amostras, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Activar operações de amostras básicas.

Para activar um registo de limitação de responsabilidade de amostras

- 1 Na página Lista de limitações de responsabilidade de amostras, clique em Editar para abrir o registo de limitação de responsabilidade de amostras que pretende. Tem de seleccionar um registo de limitação de responsabilidade de amostras com um estado de Inactivo.
- 2 Na página Edição da limitação de responsabilidade de amostras, clique em Activar para activar o registo de limitação de responsabilidade de amostras.

Este passo executa o seguinte:

- Define a data de início para a limitação de responsabilidade de amostras recentemente activada e a data de fim para a limitação de responsabilidade de amostras anteriormente activa (se existisse um)
- Define o estado das alterações para a limitação de responsabilidade de amostras anteriormente activa como Expirado

NOTA: O botão Activar fica desactivado se abrir um registo de limitação de responsabilidade de amostras Activo ou Expirado.

Campos de limitação de responsabilidade de amostras

Utilize a página Edição da limitação de responsabilidade de amostras para criar uma limitação de responsabilidade de amostras ou atualizar os detalhes de uma limitação de responsabilidade de amostras existente. A página Edição da limitação de responsabilidade de amostras mostra o conjunto completo de campos para uma limitação de responsabilidade de amostras.

SUGESTÃO: Também pode editar limitações de responsabilidade de amostras na página Lista de limitações de responsabilidade de amostras e na página Detalhes da limitação de responsabilidade de amostras. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (consultar "Atualizar detalhes do registo" na página 71).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações sobre alguns campos da limitação de responsabilidade de amostras.

Campo	Descrição
Informações chave de limitação de responsabilidade	
Texto de limitação de responsabilidade	O texto da limitação de responsabilidade que pretende inserir.
Estado	O estado do texto da limitação de responsabilidade, que pode ser um dos

Campo	Descrição
	<p>seguintes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Inativo. Todos os registos de limitação de responsabilidade de amostras têm um estado Inativo quando são criados. ■ Ativo. Quando um registo de limitação de responsabilidade de amostras é ativado, o respetivo estado é alterado para Ativo. Só pode estar ativo um registo de limitação de responsabilidade de amostras de cada vez. ■ Expirado. Quando um novo registo de limitação de responsabilidade de amostras é criado e ativado, o estado do registo de limitação de responsabilidade de amostras anterior é alterado para Expirado.
Data de início	<p>A data de ativação da limitação de responsabilidade.</p> <p>Este campo fica em branco quando um registo de limitação de responsabilidade de amostras é criado. Depois de o registo de limitação de responsabilidade de amostras ser ativado, o Oracle CRM On Demand preenche este campo com a data atual.</p>
Data de fim	<p>A data de validade da limitação de responsabilidade.</p> <p>Este campo fica em branco quando um registo de limitação de responsabilidade de amostras é criado. Depois de o novo registo de limitação de responsabilidade de amostras ser ativado, o Oracle CRM On Demand preenche este campo com a data atual.</p>
Descrição	
Comentários	Comentários gerais associados à limitação de responsabilidade. Só pode adicionar comentários a limitações de responsabilidade de amostras inativas.
Informações de registo	
Criado	O utilizador que criou o registo Limitação de responsabilidade de amostras.
Modificado	O utilizador que modificou o registo Limitação de responsabilidade de amostras.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre limitações de responsabilidade de amostras:

- [Limitação de responsabilidade de amostras](#) (na página 583)
- [Trabalhar com a Página principal da limitação de responsabilidade de amostras](#) (na página 583)
- [Gerir limitações de responsabilidade de amostras](#) (na página 585)

Personalized Content Delivery

Este tópico apresenta as funcionalidades de Personalized Content Delivery (PCD) disponíveis com Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Acerca do Personalized Content Delivery

O Personalized Content Delivery (PCD) é a solução de marketing segmentado da Oracle para apresentações electrónicas detalhadas. O PCD permite que as organizações de vendas e de marketing possam gerir conteúdos digitais, criar planos de mensagens e distribuir estes planos de mensagens aos representantes de vendas. As organizações de vendas podem fornecer apresentações personalizadas aos clientes enquanto apuram automaticamente as métricas de resposta dos clientes para serem transmitidas à organização de marketing para uma análise de marketing segmentado. O PCD é necessária para apresentações e apuramento da métrica de resposta ao cliente.

Cenário para utilizar o PCD

O PCD do Oracle CRM On Demand permite aos utilizadores:

- Gerir conteúdo digital
- Gerir planos de mensagens
- Armazenar respostas de clientes a planos de mensagens

Os utilizadores pretendidos da solução PCD do Oracle CRM On Demand são gestores de produtos, gestores de operações de vendas e outros que desenvolvem material para utilização de uma força de vendas.

O cenário seguinte fornece uma descrição geral de como a funcionalidade do PCD deve ser utilizada:

1 Gerir conteúdo digital

O conteúdo digital (ficheiros gráficos) são em primeiro lugar anexados a um registo da solução. Apesar do PCD suportar uma grande variedade de formatos gráficos, o formato mais comum é um ficheiro SWF, que permite apresentações multimédia interactivas. Uma imagem miniatura correspondente (normalmente um ficheiro PNG, GIF ou JPG) também seria anexado ao mesmo registo da solução para fornecer uma representação gráfica compacta do ficheiro multimédia maior. O registo de solução inclui campos de metadados sobre o ficheiro anexado, tais como data de expiração e se recebeu aprovação de marketing e jurídica.

Para configurar registos de soluções, consulte [Soluções](#) (na página 337).

2 Gerir planos de mensagens

Depois de anexar ficheiros gráficos a registos de Soluções, os utilizadores criam planos de mensagens, que consistem numa colecção de ficheiros multimédia organizados para comunicar uma mensagem de vendas. Os utilizadores especificam uma sequência de itens do plano de mensagens que constituem um plano de mensagens. Cada item do plano de mensagens corresponde a um registo da Solução e respectivo conteúdo digital associado e também inclui ficheiros multimédia relacionados que um apresentador pode utilizar para entrar em mais detalhes num determinado tópico. Enquanto um registo da Solução consiste num ficheiro multimédia digital que pode ser utilizado para vários planos de mensagens, um item do plano de mensagens representa uma instância exclusiva de um

determinado ficheiro multimédia da Solução, com metadados específicos para a utilização de um ficheiro multimédia de um plano de mensagens específico.

Para configurar um plano de mensagens e respectivos registos associados, consulte [Planos de mensagens](#) (na página 589), [Itens do plano de mensagens](#) (na página 596) e [Relações do item do plano de mensagens](#) (na página 601).

3 Armazenar resposta de clientes a planos de mensagens

Os planos de mensagens são fornecidos com uma aplicação externa ao Oracle CRM On Demand. O Oracle CRM On Demand recebe o feedback do público a partir da aplicação externa e armazena esta informação. Esse feedback é armazenado durante períodos discretos na entrega do plano de mensagens e também pode ser associado a respostas predefinidas.

Para configurar respostas a mensagens, consulte [Ajustar respostas a mensagens](#) (na página 157).

Planos de mensagens

Utilize as páginas do Plano de mensagens para criar, actualizar e controlar planos de mensagens.

Um *plano de mensagens* é uma apresentação fornecida através da utilização de um computador pessoal ou de um computador Tablet. Os utilizadores das vendas utilizam um plano de mensagens para descrever produtos e controlar o feedback dos clientes. As páginas do plano de mensagens capturam vários atributos de um plano de mensagens, como o produto abrangido, a data de expiração do plano de mensagens e outros parâmetros.

Os gestores de marcas, os gestores de produtos e os gestores de operações de vendas criam planos de mensagens. Os planos de mensagens consistem numa sequência específica de conteúdo, para os utilizadores das vendas fornecerem apresentações que cumpram as directrizes jurídicas e de marketing da empresa.

Um plano de mensagens poderá conter um número de itens de plano de mensagens numa sequência específica, análoga a uma apresentação tradicional que consiste num número de diapositivos. Ou, um plano de mensagens poderá ser um diapositivo que comunica com uma mensagem específica. Quando cria uma actividade, o representante de vendas pode rever os planos de mensagens recomendados para a actividade, como por exemplo, uma chamada de vendas, tarefa ou compromisso, para ver se existem recomendações. As recomendações do plano de mensagens baseiam-se nas correspondências de segmentos e associações de objectivos entre o plano de mensagens e a chamada de vendas, a tarefa ou o compromisso. Para obter mais informações, consulte [Rever planos de mensagens recomendados para actividades](#) (na página 593).

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função de utilizador não incluir a administração das informações do plano de mensagens, o separador do plano de mensagens poderá ser excluído da configuração. A função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir entregas de conteúdos personalizados para trabalhar com as páginas do plano de mensagens.

Trabalhar com a Página principal do plano de mensagens

A Página principal do plano de mensagens constitui o ponto de partida para gerir registos do plano de mensagens. Esta página contém várias secções e apresenta informações importantes para o utilizador.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal do plano de mensagens. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um plano de mensagens

Pode criar um novo plano de mensagens clicando no botão Novo na secção Planos de mensagens recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos do plano de mensagens](#) (consultar "Campos de plano de mensagens" na página 594).

Trabalhar com listas de planos de mensagens

A secção Listas de planos de mensagens mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de planos de mensagens.

Lista de planos de mensagens	Filtros
Todos os planos de mensagens	Todos os planos de mensagens para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário do plano de mensagens.
Planos de mensagens recentemente modificados	Todos os planos de mensagens com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar planos de mensagens recentes

A secção Planos de mensagens recentemente modificados mostra os planos de mensagens modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal do plano de mensagens

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal do plano de mensagens.

- Planos de mensagens recentemente criados
- Planos de mensagens recentemente modificados
- Os meus planos de mensagens recentemente criados
- Planos de mensagens recentemente modificados
- Secções do relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal do plano de mensagens.)

Para adicionar secções à Página principal do plano de mensagens

- 1 Na Página principal do plano de mensagens, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal do plano de mensagens, clique nas setas direccionais para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Guardar.

Gerir planos de mensagens

Para procedimentos passo a passo para gestão de planos de mensagens, consulte:

- [Adicionar livros a um plano de mensagens](#) (na página 592)
- [Adicionar itens do plano de mensagens](#) (na página 592)
- [Rever planos de mensagens recomendados para atividades](#) (consultar "[Rever planos de mensagens recomendados para actividades](#)" na página 593)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)

NOTA: A funcionalidade de planos de mensagens não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas planos de mensagens:

- [Planos de mensagens](#) (na página 589)
- [Trabalhar com a Página principal Plano de mensagens](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal do plano de mensagens](#)" na página 590)
- [Campos de plano de mensagens](#) (na página 594)

NOTA: A função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir entregas de conteúdos personalizados para trabalhar com as páginas do Plano de mensagens.

Adicionar livros a um plano de mensagens

Utilize o procedimento seguinte para adicionar livros a um plano de mensagens. Quando adiciona um livro a um plano de mensagens, pode assim modificar ou remover o livro. Este procedimento assume que o livro é exposto como um item relacionado na página Detalhes do plano de mensagens. Para mais informações sobre como expor itens relacionados, consulte Personalizar disposições do item relacionado.

Para adicionar um livro a um plano de mensagens

- 1 Na página Lista de planos de mensagens, abra o plano de mensagens que pretende.
- 2 Na página Detalhes do plano de mensagens, clique em Adicionar na secção Livros da página.
- 3 No selector de livros, escolha o livro ao qual pretende adicionar o plano de mensagens e, em seguida, clique em OK.

Para mais informações sobre livros, consulte Gestão de livros.

Adicionar itens do plano de mensagens

Pode adicionar um item do plano de mensagens a um plano de mensagens. Um item do plano de mensagens contém informações sobre os itens que constituem um plano de mensagens. Para mais informações sobre os itens do plano de mensagens, consulte [Itens do plano de mensagens](#) (na página 596).

NOTA: Se não visualizar a secção do item relacionado Relações de itens do plano de mensagens na página Detalhes do contacto, adicione esta secção do item relacionado, conforme descrito em Personalizar disposições do item relacionado ou contacte o administrador da empresa.

Para adicionar um item do plano de mensagens a um plano de mensagens

- 1 Na página Detalhes do plano de mensagens, desloque-se para a secção Item do plano de mensagens e clique em Novo.

- 2 Preencha os campos, conforme descrito em [Campos do item do plano de mensagens](#) (na página 599). Em seguida, guarde o registo.

Rever planos de mensagens recomendados para actividades

Durante a criação da actividade, o representante de vendas pode gravar informações sobre a conta, o contacto ou o produto associado à conta. O representante de vendas também pode rever os planos de mensagens recomendados para a actividade (chamada de vendas, tarefa ou compromisso), se existirem quaisquer recomendações. As recomendações do plano de mensagens baseiam-se em correspondências de segmentos e associações de objectivos entre o plano de mensagens e a chamada de vendas, a tarefa ou o compromisso da seguinte forma:

- Se o segmento principal ou secundário de um plano de mensagens corresponder ao segmento especificado para a actividade, o campo Recomendação para o plano de mensagens na secção Planos de mensagens disponíveis na página Detalhes da chamada é preenchido com uma estrela dourada completa.
- Se o objectivo principal ou secundário de um plano de mensagens corresponder ao objectivo especificado para a actividade, o campo Recomendação para o plano de mensagens na secção Planos de mensagens disponíveis na página Detalhes da chamada é preenchido com uma meia estrela dourada.
- Se não existir correspondências de segmento ou objectivos entre o plano de mensagens e a actividade, o campo Recomendação para o plano de mensagens na secção Planos de mensagens disponíveis, na página Detalhes da chamada, é preenchido com uma estrela branca vazia.

Para obter mais informações sobre chamadas de vendas, consulte [Controlar visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) (na página 149) e [Entregar amostras durante uma chamada de vendas](#) (na página 548). Para obter mais informações sobre actividades, consulte [Calendário e actividades](#) (na página 139).

Utilize o procedimento seguinte para rever os planos de mensagens recomendados nas actividades.

Para rever planos de mensagens recomendados para actividades

- 1 Selecione a actividade para a visita.
Para obter instruções sobre como seleccionar actividades, consulte [Localizar registos](#). (consultar "[Localizar registos](#)" na página 45)
- 2 Na página Detalhes (Detalhes da chamada, da tarefa ou do compromisso) para a actividade, desloque-se para a secção Chamadas e abra a chamada de vendas que pretende rever.
- 3 Na página Detalhes da chamada, desloque-se para a secção Planos de mensagens disponíveis e reveja a lista de planos de mensagens da seguinte forma:
 - Uma estrela dourada completa no campo Recomendação indica uma correspondência de segmentos entre o plano de mensagens e a actividade.
 - Uma meia estrela dourada no campo Recomendação indica uma correspondência de objectivos entre o plano de mensagens e a actividade.
 - Uma estrela branca vazia no campo Recomendação indica que não existe correspondência (segmento ou objectivos) entre o plano de mensagens e a actividade.
- 4 Clique na ligação do nome do plano de mensagens para abrir e rever o plano de mensagens.

Campos de plano de mensagens

Utilize a página Edição do plano de mensagens para adicionar um plano de mensagens ou atualizar detalhes de um plano de mensagens existente. A página Edição do plano de mensagens mostra o conjunto completo de campos de um plano de mensagens.

SUGESTÃO: Também pode editar planos de mensagens na página Lista de planos de mensagens e na página Detalhe do plano de mensagens. Para obter mais informações sobre a atualização de registros, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (consultar "[Atualizar detalhes do registo](#)" na página 71).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos do plano de mensagens.

Campo	Descrição
Informações do plano de mensagens chave	
Nome	O nome do plano de mensagens. (Obrigatório.)
Tipo	A categoria do plano de mensagens. Alguns tipos predefinidos são: Lançamento de produto e Mensagem alvo. Utilize a lista de escolha para escolher o tipo. (Obrigatório.)
Produto	O produto associado a este plano de mensagens. Utilize o ícone de pesquisa para selecionar um produto. (Obrigatório.)
Código	Um campo de texto livre que pode ser utilizado para classificar um plano de mensagens segundo a intenção, área terapêutica ou outra classificação definida organizacionalmente.
Estado	O estado atual do plano de mensagens. Os valores de estado possíveis são: Aprovado, Em curso, Rejeitado, Lançado ou Enviado. Utilize a lista de escolha para selecionar um estado. (Obrigatório.)
Verificar	Indica que cada item do plano de mensagens constituinte do plano de mensagens foi verificado se podia ser devidamente apresentado e consequentemente tem um estado de verificação de Com êxito. Se todos os itens do plano de mensagens constituinte têm um estado de verificação de Com êxito, o campo Verificar é definido para um valor de Com êxito. Caso contrário, o valor é definido para Falha. Este campo é definido automaticamente pelo Oracle CRM On Demand.
Segmento	O segmento de mercado (ou seja, o grupo de contas) para o qual o plano de mensagens está direcionado.
NOTA: Os campos Objetivo alvo principal, Segmento principal, Objetivo alvo secundário e Segmento secundário não estão disponíveis por predefinição. Para adicionar estes campos à página Detalhes do plano de mensagens, contacte o administrador da empresa.	

Campo	Descrição
Objetivo alvo principal	Indica o primeiro objetivo deste plano de mensagens. Introduza o objetivo ou clique no ícone de pesquisa e selecione um objetivo a partir da lista.
Segmento principal	Indica o segmento principal para associar a este plano de mensagens. As opções são: Trabalhador intelectual, Trabalhador manual, Rural/agrícola, Retalho em massa, Classe média, Valor líquido alto, multimilionários e Valor líquido ultra-alto.
Objetivo alvo secundário	Indica o segundo objetivo deste plano de mensagens. Introduza o objetivo ou clique no ícone de pesquisa e selecione um objetivo a partir da lista. NOTA: É apresentada uma mensagem de erro quando o objetivo principal e o secundário são o mesmo e se um objetivo secundário for selecionado sem um objetivo principal.
Segmento secundário	Indica o segmento secundário para associar a este plano de mensagens. As opções são: Trabalhador intelectual, Trabalhador manual, Rural/agrícola, Retalho em massa, Classe média, Valor líquido alto, multimilionários e Valor líquido ultra-alto. NOTA: É apresentada uma mensagem de erro quando o segmento principal e o secundário são o mesmo e se um segmento secundário for selecionado sem um segmento principal.
Proprietário	(Obrigatório.) O utilizador a quem pertence o registo do plano de mensagens. Por predefinição, este campo é definido para o utilizador que criou o plano de mensagens. Utilize o ícone de pesquisa para alterar o proprietário.
Data de início	A data em que o plano de mensagens se torna visível (MM/DD/AAAA). Utilize o ícone Calendário para selecionar a data.
Data de expiração	A data em que o plano de mensagens é desativado (MM/DD/AAAA). Utilize o ícone Calendário para selecionar a data.
Data de lançamento	A data em que este conteúdo pode ser utilizado no Personal Content Delivery (PCD) (MM/DD/AAAA). Utilize o ícone Calendário para selecionar a data.
Divulgação obrigatória	Esta caixa de verificação indica que uma mensagem de divulgação tem de ser apresentada no início deste plano de mensagens. (Obrigatório.)
Ativar seguimento	Esta caixa de verificação destina-se a utilização futura.
Sequência de bloqueio	Esta caixa de verificação não é utilizada na versão atual do Oracle CRM On Demand. (Obrigatório.)
Informações adicionais do plano de mensagens	
Público	A descrição do público alvo deste plano de mensagens.
Comentário	Quaisquer comentários gerais sobre este plano de mensagens.

Campo	Descrição
Descrição	A descrição deste registo do plano de mensagens.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre informações do plano de mensagens:

- [Planos de mensagens](#) (na página 589)
- [Trabalhar com a Página principal do plano de mensagens](#) (na página 590)
- [Gerir planos de mensagens](#) (na página 591)

Itens do plano de mensagens

Utilize as páginas Item do plano de mensagens para criar, actualizar e controlar itens do plano de mensagens.

Um *item do plano de mensagens* contém informações sobre os itens que constituem um plano de mensagens. Estes itens que constituem um plano de mensagens encontram-se numa sequência específica, análoga a uma apresentação tradicional que consiste num número de diapositivos.

Uma *solução* é o conteúdo multimédia e os ficheiros gráficos (como, por exemplo, os ficheiros SWF, GIF ou JPEG) utilizados nas apresentações subjacentes a um item do plano de mensagens. Enquanto é possível reutilizar uma solução, um item do plano de mensagens é exclusivo para um único plano de mensagens. A página Item do plano de mensagens contém informações adicionais do atributo, para além das que estão associadas a uma solução.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores que estão disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações do item do plano de mensagens, o separador Item do plano de mensagens poderá ser excluído da sua configuração. A função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir entrega de conteúdo personalizada para trabalhar com as páginas Item do plano de mensagens.

Trabalhar com a Página principal do item do plano de mensagens

A Página principal do item do plano de mensagens constitui o ponto de partida para gerir registos do item do plano de mensagens. Esta página apresenta informações importantes para o utilizador.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal do item do plano de mensagens. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um item do plano de mensagens

Pode criar um novo item do plano de mensagens clicando no botão Novo na secção Itens do planos de mensagens recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos do item do plano de mensagens](#) (na página 599).

Trabalhar com listas de itens do plano de mensagens

A secção Listas de itens do plano de mensagens mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de itens do plano de mensagens.

Lista de itens do plano de mensagens	Filtros
Todos os itens do plano de mensagens	Todos os itens do plano de mensagens para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário dos itens do plano de mensagens.
Itens do plano de mensagens recentemente modificados	Todos os itens do plano de mensagens com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar itens do plano de mensagens recentes

A secção Itens do plano de mensagens recentemente modificados mostra os itens do plano de mensagens modificados mais recentemente.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

Adicionar secções à Página principal do item do plano de mensagens

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal do item do plano de mensagens.

- Itens do plano de mensagens recentemente criados
- Itens do plano de mensagens recentemente modificados
- Os meus itens do plano de mensagens recentemente criados
- Os meus itens do plano de mensagens recentemente modificados

- Secções do relatório adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal do item do plano de mensagens)

Para adicionar secções à Página principal do item do plano de mensagens

- 1 Na Página principal do item do plano de mensagens, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal do item do plano de mensagens, clique nas setas direccionais para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Clique em Guardar.

Gerir itens do plano de mensagens

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)
- [Adicionar relações do item do plano de mensagens](#) (na página 599)

NOTA: A funcionalidade de itens do plano de mensagens não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre itens do plano de mensagens:

- [Itens do plano de mensagens](#) (na página 596)
- [Trabalhar com a Página principal Item do plano de mensagens](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal do item do plano de mensagens](#)" na página 596)
- [Campos de item do plano de mensagens](#) (consultar "[Campos do item do plano de mensagens](#)" na página 599)

NOTA: A função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir entregas de conteúdos personalizados para trabalhar com as páginas Item do plano de mensagens.

Adicionar relações do item do plano de mensagens

Pode adicionar uma relação do item do plano de mensagens a um item do plano de mensagens. Uma *relação do item do plano de mensagens* é um item de apresentação que fornece informações opcionais para suportar o item do plano de mensagens principal. Por exemplo, se o item principal mostrar os efeitos secundários de um novo medicamento, as informações relacionadas opcionais poderão mostrar os efeitos secundários de uma classe de medicamentos mais antiga. Se o tema do item principal indicar os bons resultados de um teste clínico, os detalhes opcionais poderão mostrar números do teste clínico. Para obter mais informações sobre as relações de itens do plano de mensagens, consulte [Relações de itens do plano de mensagens](#) (consultar "Relações do item do plano de mensagens" na página 601).

NOTA: Se não visualizar a secção do item relacionado Relações de itens do plano de mensagens na página Detalhes do contacto, adicione esta secção do item relacionado, conforme descrito em Personalizar disposições do item relacionado ou contacte o administrador da empresa.

Para adicionar uma relação do item do plano de mensagens a um item do plano de mensagens

- 1 Na página Detalhes do item do plano de mensagens, desloque-se para a secção Item do plano de mensagens e clique em Novo.
- 2 Preencha os campos, conforme descrito em [Campos de relações do item do plano de mensagens](#) (na página 604). Guarde o registo.

Campos do item do plano de mensagens

Utilize a página Edição do item do plano de mensagens para adicionar um item do plano de mensagens ou actualizar detalhes de um item do plano de mensagens existente. A página Edição do item do plano de mensagens mostra o conjunto completo de campos de um item do plano de mensagens.

SUGESTÃO: Também pode editar itens do plano de mensagens na página Lista de itens do plano de mensagens e na página Detalhe do item do plano de mensagens. Para obter mais informações sobre a actualização de registos, consulte [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos do Item do plano de mensagens.

Campo	Descrição
Informações do item do plano de mensagens chave	
Número sequencial	A ordem pela qual este item do plano de mensagens ocorre no plano de mensagens. (Obrigatório.)
Nome	O nome do item do plano de mensagens.
Nome de apresentação	O nome com o qual o item do plano de mensagens é apresentado num plano de mensagens.

Campo	Descrição
Nome da solução	O nome do conteúdo digital em que a relação de itens do plano de mensagens se baseia. Utilize o ícone de pesquisa para seleccionar a solução. (Obrigatório.)
Nome da solução: Estado da verificação	Indica se o conteúdo digital pode ser devidamente apresentado. Os valores possíveis são: Não verificado, Com Êxito ou Falha. (Só visualização) O valor deste campo é herdado do registo da Solução associada que contém o ficheiro do conteúdo digital.
Nome da solução: Data de lançamento	A data após a qual o conteúdo da solução pode ser utilizado em PCD. (Só visualização.)
Nome da solução: Data de expiração	A data após a qual o conteúdo da solução não deve ser utilizado em PCD. (Só visualização.)
Mensagem de divulgação	Esta caixa de verificação indica um determinado activo como mensagem de divulgação. Muitas vezes, um plano de mensagens deve ser prefaciado por uma ou mais mensagens de divulgação para garantir uma divulgação total de todas as informações relevantes e que todas as directrizes legais e reguladoras são cumpridas. (Obrigatório.)
Tipo	A categoria do item do plano de mensagens. Utilize a lista de escolha para seleccionar um tipo. (Obrigatório.)
Classificação	Uma classificação qualitativa da eficácia deste item. Utilize a lista de escolha para seleccionar uma classificação.
Plano de mensagens principal	O plano de mensagens do qual o item do plano de mensagens faz parte. Utilize o ícone de pesquisa para seleccionar o plano de mensagens principal. (Obrigatório.)
Status	O estado actual do item do plano de mensagens. Utilize a lista de selecção para seleccionar o estado. As opções pré-configuradas são Ocultar e Mostrar.
Descrição	Uma breve descrição do conteúdo deste item.
Informações adicionais do item do plano de mensagens	
Sinopse	Uma breve descrição do item.
Notas do orador	Notas que pode adicionar ao apresentar este item.
Público	O utilizador alvo do conteúdo.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre itens do plano de mensagens:

- [Itens do plano de mensagens](#) (na página 596)
- [Trabalhar com a Página principal do item do plano de mensagens](#) (na página 596)
- [Gerir itens do plano de mensagens](#) (na página 598)

Relações do item do plano de mensagens

Utilize as páginas Relações do item do plano de mensagens para criar, actualizar e controlar relações do item do plano de mensagens.

Uma *relação do item do plano de mensagens* é um item de apresentação que fornece informações opcionais para suportar o item do plano de mensagens principal. Por exemplo, se o item principal mostrar os efeitos secundários de um novo medicamento, as informações opcionais relacionadas poderão mostrar os efeitos secundários de uma classe mais antiga de medicamentos. Se o tema de um item principal indicar que um teste clínico tinha bons resultados, os detalhes opcionais poderão mostrar números do teste clínico. Um plano de mensagens é constituído por um número de itens do plano de mensagens numa sequência específica, análoga a uma apresentação tradicional que consiste num número de diapositivos. Cada item do plano de mensagens poderá ter itens relacionados associados, denominados *relações do item do plano de mensagens*. A página Relações do item do plano de mensagens contém informações sobre estes itens de apresentação de suporte.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir relações do item do plano de mensagens, o separador Relações do item do plano de mensagens poderá ser excluído da configuração. A função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir entregas de conteúdos personalizados para trabalhar com as páginas Relações do item do plano de mensagens.

Trabalhar com a Página principal de relações do item do plano de mensagens

A Página principal de relações do item do plano de mensagens constitui o ponto de partida para gerir registos de relações do item do plano de mensagens. Esta página contém várias secções e apresenta informações importantes para o utilizador.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de relações do item do plano de mensagens. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma relação do item do plano de mensagens

Pode criar uma nova relação do item do plano de mensagens clicando no botão Novo na secção Relações do item do plano de mensagens recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos de relações do item do plano de mensagens](#) (na página 604).

Trabalhar com Listas de relações do item do plano de mensagens

A secção Listas de relações do item do plano de mensagens mostra um número de listas filtradas. As *listas filtradas* são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos para trabalhar de cada vez.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de Relações do item do plano de mensagens.

Lista de relações do item do plano de mensagens	Filtros
Todas as relações do item do plano de mensagens	Todas as relações do item do plano de mensagens para as quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário da relação do item do plano de mensagens.
Relações do item do plano de mensagens recentemente modificadas	Todas as relações do item do plano de mensagens com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar relações do item do plano de mensagens recentes

A secção Relações do item do plano de mensagens recentemente modificadas mostra as relações do item do plano de mensagens modificadas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal de relações do item do plano de mensagens

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal de relações do item do plano de mensagens.

- Relações do item do plano de mensagens recentemente criadas
- Relações do item do plano de mensagens recentemente modificadas

- As minhas relações do item do plano de mensagens recentemente criadas
- As minhas relações do item do plano de mensagens recentemente modificadas
- Secções do relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal de relações do item do plano de mensagens.)

Para adicionar secções à Página principal de relações do item do plano de mensagens

- 1 Na Página principal de relações do item do plano de mensagens, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal de relações do item do plano de mensagens, clique nas setas direccionais para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Guardar.

Gerir relações do item do plano de mensagens

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)

NOTA: A funcionalidade de relações de itens do plano de mensagens não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre relações do item do plano de mensagens:

- [Relações do item do plano de mensagens](#) (na página 601)
- [Trabalhar com a Página principal Relações do item do plano de mensagens](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal de relações do item do plano de mensagens](#)" na página 601)
- [Campos de relações do item do plano de mensagens](#) (na página 604)

NOTA: A função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir entregas de conteúdos personalizados para trabalhar com as páginas Relação do item do plano de mensagens.

Campos de relações do item do plano de mensagens

Utilize a página Edição de relações do item do plano de mensagens para adicionar uma relação do item do plano de mensagens ou actualizar os detalhes de uma relação do item do plano de mensagens existente. A página Edição de relações do item do plano de mensagens mostra o conjunto completo de campos de uma relação do item do plano de mensagens.

SUGESTÃO: Também pode editar relações do item do plano de mensagens na página Lista de relações do item do plano de mensagens e na página Detalhes das relações do item do plano de mensagens. Para obter mais informações sobre a actualização de registos, consulte [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela que se segue fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de Relações do item do plano de mensagens.

Campo	Descrição
Informações chave das relações do item do plano de mensagens	
Nome	O nome da relação do item do plano de mensagens.
Nome de apresentação	O nome utilizado para apresentar a relação do item do plano de mensagens no plano de mensagens.
Item do plano de mensagens principal	O item do plano de mensagens principal para o qual esta relação do item do plano de mensagens fornece as informações detalhadas ou cópia de segurança opcional. (Obrigatório.)
Descrição	Uma breve descrição dos conteúdos deste item.
Tipo	A categoria da relação do item do plano de mensagens. Utilize a lista de escolha para seleccionar um tipo. (Obrigatório.)
Nome da solução	O nome do conteúdo do ficheiro de gráfico ou multimédia no qual a relação do item do plano de mensagens se baseia. (Obrigatório.)
Sinopse	Uma breve descrição do item.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre relações do item do plano de mensagens:

- [Relações do item do plano de mensagens](#) (na página 601)
- [Trabalhar com a Página principal de relações do item do plano de mensagens](#) (na página 601)
- [Gerir relações do item do plano de mensagens](#) (na página 603)

Encomendas

O tipo de registo Encomenda, apesar de já estar disponível no Oracle CRM On Demand, foi melhorado para uma melhoria da funcionalidade de Ciências vivas. O utilizador utiliza as páginas Encomenda para criar, atualizar e controlar as encomendas e os itens da encomenda associados para produtos. Por exemplo, os representantes de vendas podem utilizar as páginas Encomenda para executar o seguinte:

- Criar um pedido direto para a satisfação de amostras, bem como submeter uma encomenda ao escritório principal para o envio de amostras directamente aos clientes.
- Efetue uma encomenda interna com o escritório principal para repor amostras que se esgotaram. Periodicamente, os representantes de vendas esgotam as amostras e reencomendá-las, conforme necessário.

O tipo de registo Encomenda está ligado a todos os objetos personalizados e pode ser ativado para a integração utilizando os fluxos de trabalho e eventos de integração da Internet. Se a secção Encomendas não estiver visível numa página de detalhes do objeto personalizado, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Encomendas à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

Antes de começar: Para trabalhar com as encomendas, o valor Utilização da encomenda na página de perfil da empresa tem de ser definido no CRM On Demand Order Management e a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar o acesso à encomenda.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função de utilizador não incluir o controlo de encomendas e as informações de artigos de linha da encomenda associados, o separador Encomendas poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal Encomenda

A Página principal Encomenda é o ponto de partida para gerir encomendas e itens da encomenda associados para produtos.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Encomenda. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

Antes de começar. Para trabalhar com as encomendas e os itens da encomenda para produtos, o valor Utilização da encomenda na página de perfil da empresa tem de ser definido no CRM On Demand Order Management e a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar o acesso à encomenda. Para obter mais informações, consulte Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais.

Criar uma encomenda

O administrador de amostras cria uma nova encomenda clicando no botão Novo na secção As minhas encomendas recentemente criadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos de encomenda](#) (na página 610).

Trabalhar com listas de encomendas

A secção Lista de encomendas mostra um número de listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registos que lhe permitem limitar o número de registos com os quais se trabalha de cada vez. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de encomendas.

Lista de encomendas	Filtros
Todas as encomendas	Todas as encomendas para as quais tem visibilidade, independentemente do proprietário da encomenda ou de quando foi criada.
As minhas encomendas recentemente criadas	Filtra encomendas com o nome do utilizador no campo do proprietário, ordenadas pela data de criação.
Todas as encomendas recentemente criadas	Filtra todas as encomendas criadas para as quais tem visibilidade, ordenadas pela data de criação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Ver encomendas recentes

A secção As minhas encomendas recentemente criadas e As minhas encomendas recentemente vistas mostram as encomendas que foram criadas ou vistas mais recentemente.

Clique em Mostrar lista completa para expandir a lista.

Adicionar secções à Página principal Encomenda

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Encomenda:

- Encomendas recentemente criadas
- Encomendas recentemente modificados
- As minhas encomendas recentemente criadas
- As minhas encomendas recentemente modificadas
- Secções adicionais do relatório (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para apresentação na Página principal Encomenda.)

Para adicionar secções à Página principal Encomenda

- 1 Na Página principal Encomenda, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Encomenda, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página. Clique em Guardar.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações sobre encomendas e itens da encomenda para amostras:

- [Encomendas](#) (na página 605)
- [Campos de encomenda](#) (na página 610)
- [Gerir encomendas](#)

Gerir encomendas

Para obter informações sobre como gerir encomendas, consulte:

- [Criar um item da encomenda para produtos](#) (na página 608)
- [Submeter um item da encomenda para produtos](#) (na página 609)
- [Ligar informações de pedidos de amostras a chamadas](#) (na página 558)

NOTA: A funcionalidade de encomendas não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, pelo que poderá não estar disponível para a empresa.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)
- [Trabalhar com registos](#) (na página 38)
- [Transferir propriedade de registos](#) (na página 99)
- [Eliminar e restaurar registos](#) (na página 119)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre encomendas:

- [Encomendas](#) (na página 605)
- [Campos de encomenda](#) (na página 610)
- [Trabalhar com a Página principal Encomenda](#) (na página 605)

Criar um item da encomenda para produtos

O utilizador pode utilizar as páginas Encomenda para criar e atualizar os itens da encomenda para produtos de forma a que possa controlar quais os produtos que foram comprados pelo cliente como parte da encomenda.

NOTA: Também pode utilizar as páginas Pedido de amostras para ligar as informações do pedido a chamadas, consulte [Ligar informações de pedidos de amostras a chamadas](#) (na página 558). Tenha em atenção que se personalizar a página Detalhes da encomenda adicionando um novo campo, o novo campo também estará disponível nas páginas Pedido de amostras.

Antes de começar. Para trabalhar com as encomendas e os itens da encomenda para produtos, o valor Utilização da encomenda na página de perfil da empresa tem de ser definido no CRM On Demand Order Management e a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar o acesso à encomenda.

Para criar ou atualizar um item da encomenda para produtos

- 1 Na Página principal Encomenda, selecione a encomenda que pretende.
Para obter informações sobre como selecionar encomendas, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes da encomenda:
 - Clique em Novo na secção Itens da encomenda para adicionar um artigo de linha da encomenda à mesma.
NOTA: Poderá pretender adicionar a secção Itens da encomenda à disposição. Para obter mais informações sobre como alterar a disposição, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes](#) (na página 734).
 - Clique em Editar junto a um artigo de linha da encomenda existente para atualizar esse item da encomenda.
- 3 Na página Detalhes do item da encomenda ou Editar, preencha os campos descritos na tabela seguinte.

Campo	Descrição
Número do item da encomenda	(Só de leitura) O número exclusivo para este artigo de linha da encomenda.
Moeda	A moeda em que este item da encomenda será processado. Utilize o seletor de pesquisa para escolher a moeda.

Campo	Descrição
Montante do desconto	Este campo não é aplicável à versão atual do Oracle CRM On Demand.
Percentagem de desconto	Este campo não é aplicável à versão atual do Oracle CRM On Demand.
Produto	(Obrigatório) O produto que está a ser encomendado.
Quantidade	(Obrigatório) A quantidade do produto que está a ser encomendada. O valor neste campo não pode ser negativo.
Encomenda	(Só de leitura) A encomenda principal à qual este artigo de linha da encomenda está ligado.
Encomenda: ID único externo	(Só de leitura) O ID único externo da encomenda principal ao qual este artigo de linha da encomenda está ligado.
Preço	Este campo não é aplicável à versão atual do Oracle CRM On Demand.
Preço após desconto	Este campo não é aplicável à versão atual do Oracle CRM On Demand.

- 1 Guarde o Registo.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre encomendas:

- [Encomendas](#) (na página 605)
- [Trabalhar com a Página principal Encomenda](#) (na página 605)
- [Gerir encomendas](#)
- [Campos de encomenda](#) (na página 610)

Submeter um item da encomenda para produtos

Quando terminar de criar e atualizar itens da encomenda para um objeto da encomenda, pode submeter a encomenda.

Antes de começar. Para trabalhar com as encomendas e os itens da encomenda para produtos, o valor Utilização da encomenda na página de perfil da empresa tem de ser definido no CRM On Demand Order Management e a função de utilizador tem de incluir o privilégio Ativar o acesso à encomenda.

Para submeter uma encomenda para produtos

- 1 Na Página principal Encomenda, selecione a encomenda que pretende.

Para obter informações sobre como selecionar encomendas, consulte [Localizar registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes da encomenda, reveja os itens da encomenda associados a esta encomenda para produtos e certifique-se de que está satisfeito com as informações registradas.
- 3 Clique em Submeter a encomenda para produtos, incluindo todos os respectivos artigos de linha da encomenda associados.

O valor no campo Estado da criação da encomenda para a encomenda é alterado para Submetido para indicar que a encomenda para produtos foi submetida para processamento. Não é possível modificar uma encomenda para produtos que foi submetida.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre encomendas:

- [Encomendas](#) (na página 605)
- [Trabalhar com a Página principal Encomenda](#) (na página 605)
- [Gerir encomendas](#)
- [Campos de encomenda](#) (na página 610)

Campos de encomenda

Utilize a página Editar encomenda para adicionar uma encomenda para produtos ou atualizar os detalhes de uma encomenda existente para produtos. A página Editar encomenda mostra todos os campos de uma encomenda.

SUGESTÃO: Também pode editar encomendas na página Detalhes da encomenda. Para obter mais informações sobre a atualização de registros, consulte [Atualizar detalhes do registro](#) (consultar "Atualizar detalhes do registro" na página 71).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações sobre alguns campos da encomenda.

Campo	Descrição
Informações chave da encomenda	
Número da encomenda	Um número exclusivo atribuído a cada encomenda.
Conta	A conta associada a esta encomenda.
Oportunidade	A oportunidade associada a esta encomenda.

Campo	Descrição
Contacto	O contacto associado a esta encomenda.
Encomenda criada	A data em que a encomenda foi criada.
Estado da criação da encomenda	(Só de leitura) O valor neste campo é Em curso por predefinição. Quando submete uma encomenda para produtos, o valor neste campo é alterado para Submetido.
ID único externo	O ID único externo para a integração da encomenda com o Oracle CRM On Demand.
ID	O valor neste campo identifica de modo único a encomenda.
Morada para expedição	A morada para a qual a encomenda será expedida. Utilize o seletor de pesquisa para selecionar uma morada. Este campo tem de ser preenchido para criar uma encomenda de pedido de amostras, consulte Ligar informações de pedidos de amostras a chamadas (na página 558).
Morada para faturação	A morada para faturação para a encomenda em contexto.
Estado da encomenda	O estado da encomenda, que pode ser um dos seguintes: Pendente, Expedido, Processado ou Submetido. Pode definir o estado se necessário. Quando submete a encomenda, o estado da encomenda é alterado para Submetido.
Informações adicionais	
Proprietário	A pessoa que criou este registo de encomenda.
Descrição	(Opcional) Uma descrição da encomenda.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas sobre encomendas:

- [Encomendas](#) (na página 605)
- [Trabalhar com a Página principal Encomenda](#) (na página 605)
- [Gerir encomendas](#)

9

Gestão de riqueza

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registo para a gestão de riqueza:

- **Contas financeiras.** Utilize estas páginas para gerir informações da conta financeira.
- **Detentores de contas financeiras.** Utilize estas páginas para gerir informações sobre detentores de contas financeiras.
- **Investimentos de contas financeiras.** Utilize estas páginas para gerir as transacções de um produto financeiro único para uma conta financeira.
- **Planos financeiros.** Utilize estas páginas para gerir os planos financeiros de um contacto ou negócio para uma ou mais contas financeiras específicas.
- **Produtos financeiros.** Utilize estas páginas para gerir informações do produto financeiro.
- **Transacções financeiras.** Utilize estas páginas para controlar as transacções para uma conta financeira específica.
- **Carteiras.** Utilize estas páginas para gerir as contas em carteira.
- **Agregados familiares.** Utilize estas páginas para gerir informações relativas a um grupo de contactos relacionados que vive no mesmo agregado familiar.

Nota: Todos estes tipos de registo só estão disponíveis no Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Agregados familiares

Utilize as páginas Agregado familiar para criar, actualizar e controlar registos de agregados familiares.

Um *agregado familiar* é um grupo de contactos que partilham geralmente uma ligação ou associação comum, como uma família (pais e filhos), que residem na mesma morada e dentro da mesma casa. Um agregado familiar permite o agrupamento de contactos e o controlo dos agrupamentos de contactos, permitindo que um contacto seja agrupado num ou mais agregados familiares ou grupos de contactos. As instituições financeiras e os utilizadores individuais, como os bancários, conselheiros e gestores de relações, utilizam de muitas formas diferentes o agrupamento de contactos. As informações relacionadas para os agregados familiares podem ser acumuladas a partir dos contactos que estão ligados ao agregado familiar.

Um agregado familiar fornece informações de segmentação valiosas sobre o agregado familiar como um todo, bem como um resumo das informações sobre os contactos dos membros do agregado familiar. Pode utilizar as páginas de Agregados familiares para identificar e capturar informações demográficas sobre um agregado familiar. Também pode utilizar as páginas de Agregados familiares para rever as contas financeiras do cliente, os produtos e as informações de contacto associadas a esse agregado familiar. Estas informações permitem avaliar os dados do cliente.

O agrupamento de todas as contas de um cliente por agregado familiar permite que uma instituição financeira identifique o valor de um cliente para a organização e procure oportunidades para venda cruzada e venda vertical de produtos e serviços adicionais ao cliente, como um seguro de proprietário e empréstimos para a educação dos filhos. Além disso, a capacidade para visualizar todas as contas financeiras de um cliente por agregado familiar permite que uma instituição financeira visualize a posição financeira geral do agregado familiar.

Subcontas e informações relacionadas para agregados familiares

Pode utilizar as páginas Agregado familiar para identificar e atribuir um perfil ao agregado familiar. Também pode utilizar as páginas Agregado familiar para rever as subcontas de um agregado familiar e outras informações relacionadas incluindo:

- **Contactos.** Os contactos podem estar relacionados com um agregado familiar. Na página Agregado familiar, pode ver todos os contactos relacionados com um agregado familiar. Para obter informações sobre contactos, consulte [Contactos](#) (na página 226).
- **Participações.** As participações podem estar relacionadas com um agregado familiar. Na página Agregado familiar, pode ver todas as participações relacionadas com um agregado familiar. Para obter informações sobre participações, consulte [Participações](#) (na página 662).
- **Planos financeiros.** Os planos financeiros podem estar relacionados com um agregado familiar. Na página Agregado familiar, pode ver todos os planos financeiros relacionados com um agregado familiar. Para obter informações sobre planos financeiros, consulte [Planos financeiros](#) (na página 641).
- **Segurados.** Os segurados podem estar relacionados com um agregado familiar. Na página Agregado familiar, pode ver todos os segurados relacionados com um agregado familiar. Para obter informações sobre segurados, consulte [Segurados](#) (na página 687).
- **Titulares de contas financeiras.** Os titulares de contas financeiras podem estar relacionados com um agregado familiar. Na página Agregado familiar, pode ver todos os titulares de contas financeiras relacionados com um agregado familiar. Para obter informações sobre titulares de contas financeiras, consulte [Titulares de contas financeiras](#) (consultar "[Detentores de contas financeiras](#)" na página 634).
- **Equipa do agregado familiar.** Os utilizadores podem fazer parte da equipa relacionada com um agregado familiar. Na página Agregado familiar, pode ver todos os membros (utilizadores) da equipa relacionada com um agregado familiar.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações de agregados familiares, o separador Agregados familiares poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal de agregado familiar

A Página principal de agregado familiar constitui o ponto de partida para gerir agregados familiares.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de agregado familiar. Além disso, se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um agregado familiar

Pode criar um agregado familiar clicando no botão Novo na secção Agregados familiares recentemente visualizados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos do agregado familiar](#) (consultar "[Campos de agregado familiar](#)" na página 618).

Trabalhar com listas de agregados familiares

A secção Listas de agregados familiares mostra um número de listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas standard. Todas as listas standard são públicas e visíveis para todos. O utilizador e os respectivos gestores podem criar listas adicionais com base em critérios diferentes. Estas listas personalizadas aparecem abaixo do conjunto de listas standard.

A tabela seguinte descreve as listas standard de Agregados familiares.

Lista de agregados familiares	Filtros
Agregados familiares recentemente modificados	Todos os agregados familiares com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data da modificação
Todos os agregados familiares	Todos os agregados familiares para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário do agregado familiar

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar os agregados familiares recentemente modificados

A secção Os meus agregados familiares recentemente visualizados mostra os agregados familiares que o utilizador visualizou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal de agregado familiar

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções à Página principal de agregado familiar:

- Agregados familiares recentemente criados
- Agregados familiares recentemente modificados
- Os meus agregados familiares recentemente criados
- Os meus agregados familiares recentemente modificados

- Uma ou mais secções do relatório (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para visualização na Página principal de agregado familiar.)

Para adicionar secções à Página principal de agregado familiar

- 1 Na Página principal de agregado familiar, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal de agregado familiar, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Guardar.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do agregado familiar relacionadas:

- [Agregados familiares](#) (na página 613)
- [Gerir agregados familiares](#) (na página 616)
- [Campos do agregado familiar](#) (consultar "[Campos de agregado familiar](#)" na página 618)

Gerir agregados familiares

Para gerir agregados familiares, execute as seguintes tarefas:

- [Criar perfis de agregados familiares](#) (na página 617)
- [Controlar membros do agregado familiar](#) (na página 617)

NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da aplicação padrão, pelo que poderá não estar disponível na versão do Oracle CRM On Demand.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)
- [Transferir propriedade de registos](#) (na página 99)
- [Adicionar notas](#) (na página 105)
- [Anexar ficheiros e URLs a registos](#) (na página 113)
- [Eliminar e restaurar registos](#) (na página 119)
- [Agregar registos](#) (na página 104)
- [Partilhar registos \(equipas\)](#) (na página 100)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do agregado familiar relacionadas:

- [Agregados familiares](#) (na página 613)
- [Trabalhar com a Página principal Agregado familiar](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal de agregado familiar](#)" na página 614)
- [Campos do agregado familiar](#) (consultar "[Campos de agregado familiar](#)" na página 618)

Criar perfis de agregados familiares

Pode criar perfis de agregados familiares ao actualizar as informações nos registos de agregados familiares.

Para criar o perfil de um agregado familiar

- 1 Seleccione o agregado familiar.
Para obter instruções sobre como seleccionar agregados familiares, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes do agregado familiar, clique em Editar.
- 3 Na página Editar agregado familiar, preencha as informações. Para obter uma descrição dos campos, consulte [Campos do agregado familiar](#) (consultar "[Campos de agregado familiar](#)" na página 618).

Controlar membros do agregado familiar

Para controlar membros do agregado familiar, adicione-os como contactos no agregado familiar.

Para controlar membros do agregado familiar

- 1 Seleccione o registo de agregado familiar.
Para obter instruções sobre como seleccionar registos de agregados familiares, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes do agregado familiar, desloque-se para a secção Contactos e clique em Adicionar.
NOTA: Poderá ter de adicionar a secção Contactos à disposição. Para obter informações sobre como alterar a disposição, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes](#) (na página 734).
- 3 Na página Lista de contactos, clique no ícone de pesquisa, no campo Novo contacto. Esta acção inicia a janela Procurar um contacto.
- 4 Na janela Procurar um contacto, seleccione um contacto.
- 5 Na página Lista de contactos, seleccione a relação com o agregado familiar para o contacto, na lista pendente Relação.

Campo	Descrição
Novo contacto	O nome do contacto para o agregado familiar. Seleccione o contacto na janela Procurar um contacto.
Relação	A relação do contacto para o agregado familiar. Pode seleccionar qualquer número de relações predefinidas, por exemplo: Chefe de família, Cônjuge, Dependente, Cunhado, Filho de 2ª geração, Patrão, etc.
Acumulação	Marque a caixa de verificação Acumulação para seleccionar um subconjunto de contactos para agregar aos totais financeiros do agregado familiar (por exemplo, Valor líquido total ou Rendimento total). Os contactos não seleccionados não serão agregados aos totais para agregados familiares ou a qualquer lista como, por exemplo, Oportunidade, Carteiras, Actividade ou Notas. Acumulação está marcada por predefinição. Nota: A caixa de verificação Agregação, na página Detalhes do contacto e página Detalhes do agregado familiar é a mesma, pelo que uma alteração numa página será reflectida na outra página.

- 6 Clique em Guardar na página Lista de contactos.
- 7 Pesquise o campo Novo contacto para seleccionar um contacto e, em seguida, seleccione a relação com o agregado familiar para o contacto na lista de escolha Relação.

Para obter informações sobre campos do agregado familiar, consulte [Campos do agregado familiar](#) (consultar "[Campos de agregado familiar](#)" na página 618).

Campos de agregado familiar

Utilize a página Editar agregado familiar para adicionar um agregado familiar ou atualizar detalhes de um agregado familiar existente. A página Editar agregado familiar mostra o conjunto completo de campos para um agregado familiar.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar a candidatura do utilizador de várias formas como, por exemplo, alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas de escolha. Assim, as informações que visualiza podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos. Vários campos nas páginas de agregados familiares são só de leitura, uma vez que são calculados a partir dos registos de contacto ligados ao agregado familiar com o campo Acumulação marcado. Os campos aditivos, tais como Total dos ativos, são totalizados com base em todos os contactos com o campo Acumulação marcado no agregado familiar. Os campos não aditivos, tais como endereços, são normalmente atualizados a partir do contacto principal no agregado familiar.

Se não existirem registos de contactos ligados ao agregado familiar, poderá adicionar contactos ao registo do agregado familiar, consultando [Controlo de membros do agregado familiar](#) (consultar "[Controlar membros do agregado familiar](#)" na página 617).

Campo	Descrição
Informações chave do agregado familiar	
Nome do agregado familiar	Limite de 50 caracteres.
Principal	Só de leitura.
Informações de detalhes do agregado familiar	
Tipo	Os valores predefinidos são: Família - Descendentes, Família - Sem descendentes, Família - Idoso, Solteiro, Família monoparental, Família, Família extensa, União de facto, Ninho vazio, Reformado e Outros.
Segmento	Os valores predefinidos são: Profissional, Trabalhador, Rural, Residência própria, Inquilino, Rural/Agrícola, Retalho em massa, Afluente em massa, Valor líquido alto, Multi-milionários e Valor líquido ultra alto.
Última atividade	Só de leitura. Reflete a data da última atividade ligada ao agregado familiar.
DDN do chefe de família	Só de leitura.
Informações adicionais	
Conta	Só de leitura.
Contacto	Só de leitura.
Proprietário	<p>O proprietário do registo de agregado familiar.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou respetivos gestores a partir das páginas Relatórios e Painel.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da</p>

Campo	Descrição
	empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 38).
Perfil financeiro do agregado familiar	
Rendimento total	O rendimento total de todos os contactos acumulados no agregado familiar. Só de leitura.
Total dos ativos	O total dos ativos de todos os contactos acumulados no agregado familiar. Só de leitura.
Total de despesas	O total de despesas de todos os contactos acumulados no agregado familiar. Só de leitura.
Total do passivo	O total do passivo de todos os contactos acumulados no agregado familiar. Só de leitura.
Valor líquido total	O valor líquido total de todos os contactos acumulados no agregado familiar. Só de leitura.
Perfil de risco do investimento	
Perfil de risco	Preenchido a partir do registo de contacto principal do agregado familiar. Só de leitura.
Nível de experiência	Preenchido a partir do registo de contacto principal do agregado familiar. Só de leitura.
Horizonte de investimento	Preenchido a partir do registo de contacto principal do agregado familiar. Só de leitura.
Carteira de investimentos atual	Preenchido a partir do registo de contacto principal do agregado familiar. Só de leitura.
Objetivo	Preenchido a partir do registo de contacto principal do agregado familiar. Só de leitura.
Objetivo principal	Preenchido a partir do registo de contacto principal do agregado familiar. Só de leitura.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações do agregado familiar relacionadas:

- [Agregados familiares](#) (na página 613)
- [Trabalhar com a Página principal Agregado familiar](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal de agregado familiar](#)" na página 614)
- [Gerir agregados familiares](#) (na página 616)

- [Partilhar registos \(equipas\)](#) (na página 100)

Carteiras

Utilize as páginas Carteiras para criar, actualizar e controlar qualquer tipo de carteira. As carteiras podem incluir qualquer tipo de informações relacionadas com um contacto que pretenda controlar.

As carteiras podem representar o seguinte:

- **Contas financeiras.** Uma conta de corretagem, empréstimo ou cartão de crédito
- **Contratos de seguro.** Uma apólice do seguro de vida ou uma anuidade

Pode utilizar as páginas Carteira para identificar e traçar o perfil de uma carteira.

SUGESTÃO: Pode utilizar o tipo de registo de conta financeira e a funcionalidade de hierarquia da conta financeira para controlar grupos de contas financeiras, também conhecidos como carteiras. Para mais informações sobre contas financeiras, consulte [Controlar contas financeiras principais](#) (consultar "[Controlar principais contas financeiras](#)" na página 632).

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações da conta financeira, o separador Carteiras poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal da conta da carteira

A Página principal da conta da carteira constitui o ponto de partida para gerir contas da carteira.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Conta em carteira. Além disso, se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma conta da carteira

Pode criar uma conta da carteira clicando no botão Novo na secção As minhas contas da carteira recentemente visualizadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos da conta da carteira](#) (consultar "[Campos de conta da carteira](#)" na página 626).

Trabalhar com listas de contas da carteira

A secção Listas de contas da carteira mostra um número de listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador

e respectivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de contas da carteira.

Lista de carteiras	Filtros
Todas as contas em carteira	Todas as contas em carteira para as quais tem visibilidade
Carteiras recentemente criadas	Todas as contas em carteira para as quais tem visibilidade, ordenadas pela data de criação
Carteiras recentemente modificadas	Todas as contas em carteira para as quais tem visibilidade, ordenadas pela data de modificação
As minhas carteiras recentemente modificadas	Todas as contas em carteira recentemente modificadas pelo utilizador.
As minhas carteiras recentemente criadas	Todas as contas em carteira recentemente criadas pelo utilizador.
As minhas contas em carteira	Todas as contas em carteira com o nome do utilizador no campo Proprietário

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar contas da carteira recentemente modificadas

A secção As minhas contas da carteira recentemente visualizadas mostra as contas da carteira que o utilizador visualizou mais recentemente.

Adicionar secções à Página principal da conta da carteira

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Conta da carteira:

- Carteiras recentemente criadas
- Carteiras recentemente modificadas
- As minhas carteiras recentemente criadas
- As minhas carteiras recentemente modificadas

- Uma ou mais secções do relatório (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para visualização na Página principal Conta em carteira.)

Para adicionar secções à Página principal Conta em carteira

- 1 Na Página principal Conta em carteira, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal Conta em carteira, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Guardar.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com a conta da carteira:

- [Campos da conta em carteira](#) (consultar "[Campos de conta da carteira](#)" na página 626)
- [Gerir contas da carteira](#) (na página 623)

Gerir contas da carteira

Para gerir contas da carteira, execute as seguintes tarefas:

- [Controlar contactos chave para contas em carteira](#) (na página 624)
- [Especificar subcontas de carteira](#) (na página 625)

NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da aplicação padrão, pelo que poderá não estar disponível na versão do Oracle CRM On Demand.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73) (incluindo referências)
- [Partilhar registos \(equipas\)](#) (na página 100)
- [Transferir propriedade de registos](#) (na página 99)
- [Adicionar notas](#) (na página 105)

- [Anexar ficheiros e URLs a registos](#) (na página 113)
- [Eliminar e restaurar registos](#) (na página 119)
- Mudar o nome de tipos de registo
- [Agreggar registos](#) (na página 104)
- [Gerir calendários e actividades](#) (na página 141)
- Processo de configuração de livros
- Criar applets da Internet

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com a Conta em carteira:

- [Trabalhar com a Página principal Conta em carteira](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal da conta da carteira](#)" na página 621)
- [Campos da conta em carteira](#) (consultar "[Campos de conta da carteira](#)" na página 626)

Controlar contactos chave para contas em carteira

Para controlar contactos chave para contas em carteira, adicione-as como contactos ligados ao registo da conta em carteira.

Para controlar contactos chave para contas em carteira

- 1 Seleccione o registo da conta em carteira.
Para obter instruções sobre como seleccionar contas em carteira, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes da conta em carteira, desloque-se para a secção Contactos e clique em Adicionar.
NOTA: Poderá pretender adicionar a secção Contactos à disposição. Para mais informações, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes](#) (na página 734).
- 3 Na página Lista de contactos, clique no ícone de pesquisa junto da coluna Nome.
- 4 Na janela de pesquisa, pode clicar em Novo para um criar um novo registo de contacto ou seleccionar um contacto existente.
- 5 Na página Lista de contactos, preencha as informações necessárias.

- 6 Guarde o registo.

Especificar subcontas de carteira

É possível indicar as hierarquias da conta em carteira, tal como um fundo mútuo inserido numa apólice de seguro de vida ou uma conta de corretagem, através da especificação de uma relação principal-dependente. Crie primeiro a conta em carteira principal e, em seguida, seleccione essa conta como a principal do dependente ou da subconta de carteira.

As carteiras têm uma relação de um-para-muitos com subcontas de carteira. Por exemplo, pode ter muitas subcontas de fundo mútuo ou subcontas de existências para a conta em carteira de corretagem.

Para criar uma subconta de carteira

- 1 Seleccione a conta em carteira principal.
Para obter informações sobre como seleccionar contas em carteira, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes da conta em carteira, desloque-se para a secção Subcontas de carteira e clique em Novo.
NOTA: Poderá ter de adicionar a secção Subcontas de carteira à disposição. Para obter informações sobre como alterar a disposição, consulte [Alterar a disposição da página de detalhes](#) (na página 734).
- 3 Preencha os campos na página Editar conta em carteira que é iniciada.
- 4 Guarde o registo.

Para especificar a conta em carteira principal

- 1 Seleccione a subconta de carteira dependente.
Para obter instruções sobre como seleccionar contas em carteira, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).
- 2 Na página Editar conta em carteira, clique no ícone de pesquisa junto do campo Conta em carteira principal.
- 3 Na janela de pesquisa, seleccione a conta da carteira principal.
- 4 Guarde o registo.

Campos de conta da carteira

Utilize a página Editar conta em carteira para adicionar uma conta em carteira ou atualizar detalhes de uma conta em carteira existente. A página Editar conta em carteira mostra o conjunto completo de campos para uma conta em carteira.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar a candidatura do utilizador de várias formas como, por exemplo, alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas de escolha. Assim, as informações que visualiza podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave de contas	
Número da conta	Campo obrigatório. Limite de 100 caracteres.
Instituição	O campo de pesquisa para a instituição ligada a esta conta em carteira.
Produto	O campo de pesquisa para o produto ligado a esta conta em carteira.
Tipo de conta	Uma lista de escolha de tipos de conta disponíveis. Os valores predefinidos são: Contrato da anuidade, Apólice de grupo, 401K, Verificação, CRI, Seguro de vida, Fundo mútuo, Poupanças e Outros.
Contacto principal	Só de leitura.
Conta	O campo de pesquisa para a conta ligada a esta conta em carteira.
Receitas	Receitas ligadas a esta conta em carteira.
Data de compra	A data de abertura da conta financeira.
Data de venda/cancelamento	A data de fecho da conta financeira. Se se tratar de um investimento individual, poderá ser a data em que todas as ações foram vendidas.
Estado	Estado da conta em carteira. Os valores predefinidos são: Ativo, Pendente, Cotação, Concluído e Fechado.
Conta da carteira principal	A conta em carteira principal para a conta em carteira atual.

Campo	Descrição
Proprietário	<p>O proprietário do registo de conta da carteira.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou respetivos gestores a partir das páginas Relatórios e Paineis.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 38).</p>
Grupo principal	<p>Grupo principal do proprietário da carteira.</p> <p>Para versões anteriores à versão 13, este campo é utilizado para definir a visibilidade do Grupo nos registos de Carteira. Recomenda-se que utilize a funcionalidade do livro para substituir esta capacidade. Para mais informações, consulte Processo de configuração de livros.</p>
Informações da apólice	
Classe de risco	Define o nível de risco da carteira. Limite de 50 caracteres.
Prémio	O custo da apólice do seguro nas unidades monetárias.
Valor nominal	O valor nominal da apólice do seguro nas unidades monetárias.
Data de vigência	A data de início da apólice do seguro.
Data de expiração	A data de expiração da apólice do seguro.
Informações do investimento	
Valor total do ativo	O valor de todos os investimentos nas unidades monetárias.
Data de avaliação	A data de avaliação do total do ativo.
Informações sobre o empréstimo	
Montante do empréstimo	O valor do empréstimo nas unidades monetárias.
Taxa de % anual	A taxa de juro do empréstimo.
Vencimento	A data em que tem de ser efetuado o pagamento do empréstimo.
Período	Só de leitura. A concatenação de Duração do período e Unidade do período.
Duração do período	O período de tempo durante o qual o empréstimo é amortizado, normalmente expresso em meses.

Campo	Descrição
Unidade do período	A lista de escolha das unidades do período possíveis. Os valores predefinidos são: Dia, Semana, Mês e Ano.
Informações do cartão de crédito	
Limite de crédito	O crédito máximo disponível para a conta.
Taxa de % anual	A taxa de juro anual cobrada a encargos colocados no saldo.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com a Conta em carteira:

- [Trabalhar com a Página principal Conta em carteira](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal da conta da carteira](#)" na página 621)
- [Gerir contas da carteira](#) (na página 623)

Contas financeiras

Utilize as páginas Conta financeira para criar, actualizar e controlar qualquer tipo de conta financeira. As contas financeiras pertencem normalmente a um contacto ou empresa e são geridas por uma instituição financeira. No entanto, as contas financeiras também podem controlar todas as contas financeiras de um contacto ou empresa, incluindo as contas noutras instituições financeiras.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função não incluir o controlo de informações de contas financeiras, o separador Contas financeiras poderá ser excluído da configuração.

Uma *conta financeira* consiste num registo de transacções financeiras entre instituições financeiras. Contém produtos financeiros perante os quais a instituição financeira tem uma responsabilidade fiduciária específica. As contas financeiras proporcionam uma estrutura para as instituições financeiras gerirem relações de contactos e empresas.

NOTA: No Oracle CRM On Demand Financial Services Edition, o nome *Conta* é alterado para *Conta empresarial*. As contas empresariais representam uma entidade jurídica, como um negócio, empresa ou sociedade fiduciária. Fornecem relações principais e dependentes para suportar as divisões, departamentos e outras estruturas legais complexas.

Utilize contas financeiras para controlar quaisquer tipos de conta financeira como, poupanças, cheques, hipoteca, certificados de depósito, cartões de crédito, contas para depósito à ordem, investimentos, empréstimos, reforma, educação, etc.

Ao utilizar contas financeiras, as instituições financeiras podem deixar de se concentrar nas relações das contas financeiras para se concentrar nas relações dos clientes e agregados familiares. Utilizando esta funcionalidade, pode aceder a informações da conta financeira de nível superior contidas nos campos Tipo de conta financeira, Saldo e Conjunto para suportar relações dos clientes e agregados familiares, incluindo actividades, oportunidades, pedidos de assistência e calendários. As contas financeiras também suportam hierarquias de contas e subcontas. Estas hierarquias permitem o agrupamento de contas em carteiras. Utilize este agrupamento de contas para agrupar contas financeiras em carteiras. As figuras que se seguem mostram

alguns exemplos de hierarquias. A Figura 1 mostra uma relação de principal e dependente para uma conta financeira. A Figura 2 mostra uma relação de conta da carteira e conta financeira. A Figura 3 mostra uma relação da conta financeira e da subconta.

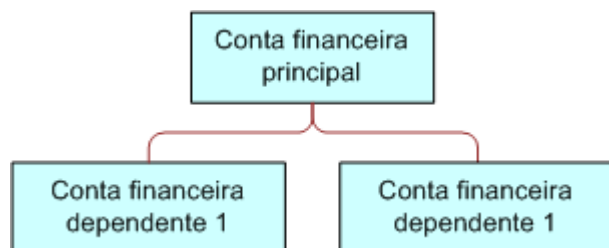


Figure 1: Relação principal e dependente da conta financeira

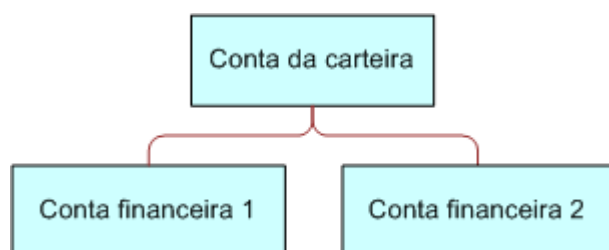


Figure 2: Relação da conta da carteira e conta financeira

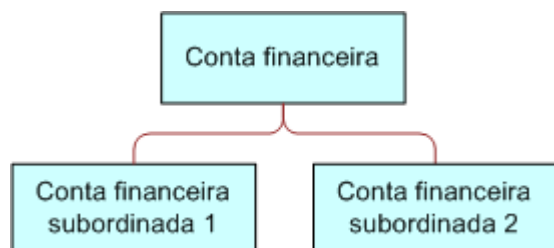


Figure 3: Relação da conta financeira e subconta

É possível utilizar as páginas Conta financeira para identificar e traçar o perfil de uma conta financeira. Também será possível utilizar as páginas Conta financeira para rever subcontas de uma conta financeira e outras informações relacionadas, incluindo:

- [Detentores de contas financeiras](#) (na página 634)
- [Investimentos de contas financeiras](#) (na página 637)
- [Transacções financeiras](#) (na página 651)
- [Planos financeiros](#) (na página 641)
- [Apólices](#) (na página 682)

- **Oportunidades (na página 244).** Nas páginas Conta financeira, pode visualizar todas as oportunidades relacionadas com uma conta financeira.
- **Actividades.** Nas páginas Conta financeira, pode visualizar todas as actividades relacionadas com uma conta financeira.
- **Pedidos de assistência (na página 329).** Nas páginas Conta financeira, pode visualizar todos os pedidos de assistência relacionados com uma conta financeira.
- **Pistas (na página 178).** Nas páginas Conta financeira, pode visualizar todas as pistas relacionadas com uma conta financeira.

Trabalhar com a Página principal de conta financeira

A Página principal de conta financeira constitui o ponto de partida para gerir contas financeiras.

NOTA: O administrador da empresa do utilizador pode personalizar a disposição da Página principal Conta financeira. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma conta financeira

Pode criar uma conta financeira clicando no botão Novo na secção Contas financeiras recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos da conta financeira](#) (consultar "[Campos de conta financeira](#)" na página 632).

Trabalhar com listas de contas financeiras

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela que se segue descreve as listas padrão de contas financeiras.

Lista de contas financeiras	Filtros
Todas as contas financeiras	Todas as contas financeiras para as quais tem visibilidade
Contas financeiras recentemente modificadas	Todas as contas financeiras que modificou recentemente.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar contas financeiras recentemente modificadas

A secção Contas financeiras recentemente modificadas mostra as contas financeiras modificadas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em [Mostrar lista completa](#).

Adicionar secções à Página principal de conta financeira

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções adicionais à Página principal de conta financeira, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal do plano financeiro.

O procedimento que se segue descreve como adicionar secções à Página principal de conta financeira.

Para adicionar secções à Página principal Conta financeira

- 1 Na Página principal de conta financeira, clique na ligação [Editar disposição](#).
- 2 Na página [Disposição da página principal Conta financeira](#), clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em [Guardar](#).

Gerir contas financeiras

Para gerir contas financeiras, execute as seguintes tarefas:

- [Controlar contas financeiras principais](#) (consultar "[Controlar principais contas financeiras](#)" na página 632)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com a conta financeira:

- [Trabalhar com a Página principal Conta financeira](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal de conta financeira](#)" na página 630)
- [Campos da conta financeira](#) (consultar "[Campos de conta financeira](#)" na página 632)

Controlar principais contas financeiras

Para permitir o controlo da conta financeira principal de uma conta financeira, adicione a conta financeira principal ao campo Conta financeira principal na conta financeira dependente.

Para controlar uma conta financeira principal

- 1 Seleccione a conta financeira.
Para obter informações sobre como seleccionar contas financeiras, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes da conta financeira, clique em Editar.
- 3 Na página Editar conta financeira, seleccione o campo Conta financeira principal e seleccione uma conta financeira.

Campos de conta financeira

Utilize a página Editar conta financeira para adicionar uma conta financeira ou atualizar detalhes de uma conta financeira existente. A página Editar conta financeira mostra o conjunto completo de campos para uma conta financeira.

SUGESTÃO: É possível indicar as hierarquias da conta financeira, tal como uma conta financeira de reforma, que seja subsidiária de uma conta financeira de carteira, seleccionando Conta financeira. Para mais informações sobre a indicação de hierarquias, consulte [Controlar contas financeiras principais](#) (consultar "[Controlar principais contas financeiras](#)" na página 632).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil da conta financeira	
Número da conta financeira	O número da conta financeira. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Tipo de conta financeira	O tipo de conta financeira, tal como, Poupanças, Crédito, Hipoteca, Investimento, Riqueza, Educação, Seguro.
Conta principal	A caixa de verificação é utilizada para indicar que esta conta financeira

Campo	Descrição
	corresponde à conta financeira principal.
Agência filial	A agência filial da conta financeira no âmbito da instituição financeira.
Conta financeira	O nome da conta financeira. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Data de abertura	A data em que a conta financeira foi aberta na instituição financeira.
Conjunto	A caixa de verificação utilizada para especificar que a conta financeira tem propriedade conjunta. A propriedade da conta financeira é partilhada por mais do que um contacto.
Gestão remota	A caixa de verificação é utilizada para indicar que esta conta financeira está a ser gerida remotamente. <i>Gestão remota</i> significa que esta conta financeira não é gerida por esta instituição financeira, mas está a ser gerida remotamente por outra instituição financeira.
Saldo	O campo da moeda que representa o saldo da conta financeira.
Saldo a partir de	A data e hora em que o saldo foi atualizado pela última vez.
Detalhes da conta financeira	
ID de integração	O ID de integração das informações externas acerca da conta financeira. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Instituição com gestão remota	O nome da instituição financeira que está a gerir remotamente esta conta financeira.
Conta financeira principal	A conta financeira principal para esta conta financeira dependente.
Integração da conta financeira	
Descrição	A descrição detalhada da conta financeira.
ID externo	O ID da origem externa das informações externas acerca da conta financeira. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e hora em que os dados desta conta financeira foram atualizados pela última vez (a partir da origem externa).
Origem externa	A origem das informações externas acerca do investimento de contas financeiras, por exemplo, nome de uma aplicação, nome de base de dados, nome de integração, etc.
Informações adicionais	

Campo	Descrição
Proprietário	<p>O proprietário do registo da conta financeira.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 38).</p>

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com a Conta financeira:

- [Trabalhar com a Página principal Conta financeira](#) (consultar "Trabalhar com a Página principal de conta financeira" na página 630)
- [Gerir contas financeiras](#) (na página 631)

Detentores de contas financeiras

Utilize as páginas Detentor da conta financeira para criar, actualizar e controlar a relação entre uma conta financeira e os respectivos detentores. Um *detentor da conta financeira* é qualquer contacto que tem uma relação com a conta financeira (normalmente, o proprietário legal da conta financeira).

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações dos detentores de contas financeiras, o separador Detentor da conta financeira poderá ser excluído da configuração.

O registo de um detentor da conta financeira controla as relações entre contactos e contas financeiras, permitindo um conhecimento completo de quais os contactos relacionados com determinadas contas financeiras e quais as contas financeiras relacionadas com determinados contactos.

Através da utilização de detentores de contas financeiras, as instituições financeiras e os utilizadores podem controlar a relação entre contactos e contas financeiras, bem como controlar atributos e detalhes específicos da relação. Os detentores de contas financeiras controlam a função de um contacto relativamente a uma conta financeira, tal como a função de proprietário legal, responsável legal, conselheiro, benfeitor, etc.

Trabalhar com a Página principal Detentor da conta financeira

A Página principal Detentor da conta financeira constitui o ponto de partida para gerir detentores de contas financeiras.

NOTA: O administrador da empresa do utilizador pode personalizar a disposição da página principal Detentor da conta financeira. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um detentor da conta financeira

Pode criar um detentor da conta financeira clicando no botão Novo na secção Detentores de contas financeiras recentemente modificados. Para mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos de detentor da conta financeira](#) (consultar "[Campos do detentor da conta financeira](#)" na página 636).

Trabalhar com listas de detentores de contas financeiras

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de detentores de contas financeiras.

Lista de detentores de contas financeiras	Filtros
Todos os detentores de contas financeiras	Todos os detentores de contas financeiras para os quais tem visibilidade, independentemente de quem for o proprietário do detentor de conta financeira
Detentores de contas financeiras recentemente modificados	Todos os detentores de contas financeiras, ordenados pela data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar detentores de contas financeiras recentemente modificados

A secção Detentores de contas financeiras recentemente modificados mostra os detentores de contas financeiras que foram modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à página principal Detentores de contas financeiras

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções adicionais à página principal Detentor da conta financeira, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na página principal Detentor da conta financeira.

O seguinte procedimento descreve como adicionar secções à página principal Detentor da conta financeira.

Para adicionar secções à Página principal Detentor de conta financeira

- 1 Na Página principal Detentor de conta financeira, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Detentor da conta financeira, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Guardar.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com o detentor da conta financeira:

- [Gerir detentores de contas financeiras](#) (na página 636)
- [Campos do detentor da conta financeira](#) (na página 636)

Gerir detentores de contas financeiras

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Trabalhar com a Página principal Detentor da conta financeira](#) (na página 634)
- [Campos do detentor da conta financeira](#) (na página 636)

Campos do detentor da conta financeira

Utilize a página Editar detentor da conta financeira para adicionar um detentor da conta financeira ou actualizar detalhes de um detentor da conta financeira existente. A página Editar detentor da conta financeira mostra o conjunto completo de campos para um detentor da conta financeira.

SUGESTÃO: Também pode editar informações do detentor da conta financeira na página [Lista de detentores de contas financeiras](#) e na página [Detalhes do detentor da conta financeira](#). Para mais informações sobre como actualizar registos, consulte [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil do detentor da conta financeira	
Nome do detentor da conta financeira	O nome do detentor da conta financeira (normalmente um contacto). Este campo tem um limite de 100 caracteres.
Conta financeira	A conta financeira à qual está associado o detentor da conta financeira.
Função	A função do detentor da conta financeira. Um detentor da conta financeira pode ter mais do que uma função. Alguns exemplos de funções são: Responsável legal, Proprietário, Advogado e Influenciador.
Contacto principal	Indica se o detentor da conta financeira é o contacto principal para a conta financeira.
Adesão	A data em que o detentor da conta financeira foi associado pela primeira vez à conta financeira. Pode ser diferente da Data de abertura da conta financeira. Por exemplo, um responsável legal pode ser atribuído a (ou ter-lhe sido concedida a responsabilidade sobre) uma conta financeira, após a data de abertura da conta financeira.
ID externo	O ID da origem externa das informações externas acerca do detentor da conta financeira. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas acerca do detentor da conta financeira, por exemplo, nome de uma aplicação, nome de base de dados, nome de integração, etc. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Última actualização externa	A data e hora em que os dados deste detentor da conta financeira foram actualizados pela última vez (a partir da origem externa).

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter informações relacionadas:

- [Trabalhar com a Página principal Detentor da conta financeira](#) (na página 634)

Investimentos de contas financeiras

Utilize as páginas Investimento de contas financeiras para criar, actualizar e controlar os produtos financeiros de uma conta financeira específica. Os investimentos de contas financeiras são normalmente o total de todas as transacções de contas financeiras de um único produto financeiro de uma conta financeira.

Os investimentos de contas financeiras permitem-lhe conhecer quais os produtos financeiros que são geridos por cada conta financeira. Os investimentos de contas financeiras podem ser utilizados para controlar todos os tipos de produtos financeiros, como os seguintes:

- Activos físicos (por exemplo, casa, arte e automóvel)
- Instrumentos financeiros (por exemplo, obrigações, acções e fundos mútuos)
- Serviços financeiros e empréstimos (por exemplo, hipoteca, linha de crédito)
- Qualquer outro instrumento definido pelo utilizador no âmbito dos produtos financeiros

Através da utilização de investimentos de contas financeiras, as instituições financeiras podem fornecer informações de resumo sobre contas financeiras de cliente a partir das respectivas aplicações middle-office ou back-office. Estas informações proporcionam vistas, com base em clientes ou agregados familiares. Informações detalhadas sobre os investimentos de contas financeiras são disponibilizadas ao utilizador no âmbito do Oracle CRM On Demand quando estiver a gerir a relação com o cliente, como por exemplo, a quantidade, preços, desempenho e datas importantes (como a data de compra).

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações da conta financeira, o separador Investimento de contas financeiras poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal Investimento de contas financeiras

A Página principal Investimento de contas financeiras constitui o ponto de partida para gerir investimentos de contas financeiras.

NOTA: O administrador da empresa do utilizador pode personalizar a disposição da Página principal Investimento de contas financeiras. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um investimento de contas financeiras

Pode criar um investimento de contas financeiras clicando no botão Novo na secção Investimentos de contas financeiras recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos de investimento de contas financeiras](#) (consultar "[Campos do investimento de contas financeiras](#)" na página 640).

Trabalhar com listas de investimentos de contas financeiras

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de investimentos de contas financeiras.

Lista de investimentos de contas financeiras	Filtros
--	---------

Lista de investimentos de contas financeiras	Filtros
Todos os investimentos de contas financeiras	Todos os investimentos de contas financeiras para os quais tem visibilidade, independentemente de quem for o proprietário do investimento de contas financeiras
Investimentos de contas financeiras recentemente modificados	Todos os investimentos de contas financeiras, ordenados pela data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar investimentos de contas financeiras recentemente modificados

A secção Investimentos de contas financeiras recentemente modificados mostra os investimentos de contas financeiras modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal Investimento de contas financeiras

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar outras secções à Página principal Investimento de contas financeiras, dependendo do que tiver sido configurado pelo administrador da empresa do utilizador.

O seguinte procedimento descreve como adicionar secções à Página principal Investimento de contas financeiras.

Para adicionar secções à Página principal Investimento de contas financeiras

- 1 Na Página principal Investimento de contas financeiras, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal Investimento de contas financeiras, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Guardar.

Gerir investimentos de contas financeiras

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Campos do investimento de contas financeiras](#) (na página 640)

Campos do investimento de contas financeiras

Utilize a página Editar investimento de contas financeiras para adicionar um investimento de contas financeiras ou actualizar detalhes de um investimento de contas financeiras existente. A página Editar investimento de contas financeiras mostra o conjunto completo de campos para um investimento de contas financeiras.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil de investimentos de contas financeiras	
Conta financeira	A conta financeira à qual está associado o investimento de contas financeiras.
Produto financeiro	O produto financeiro ao qual está associado o investimento de contas financeiras.
Nome de investimentos de contas financeiras	O nome exclusivo do investimento de contas financeiras.
Quantity	O número de unidades de produtos financeiros dos investimentos deste produto financeiro para esta conta financeira. Estas informações provêm normalmente de uma origem externa.
Preço de compra	O preço de compra dos investimentos deste produto financeiro para esta conta financeira. Estas informações provêm normalmente de uma origem

Campo	Descrição
	externa.
Data de compra	A data em que os investimentos deste produto financeiro para esta conta financeira foram adquiridos. Estas informações provêm normalmente de uma origem externa.
Valor	O valor dos investimentos (ou seja, o preço de compra multiplicado pela quantidade). Estas informações provêm normalmente de uma origem externa.
Desempenho	A percentagem de ganhos ou perdas dos investimentos deste produto financeiro para esta conta financeira. Estas informações provêm normalmente de uma origem externa.
Integração de investimentos de contas financeiras	
ID de integração	O ID de integração das informações externas acerca dos investimentos de contas financeiras. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
ID externo	O ID da origem externa das informações externas acerca dos investimentos de contas financeiras. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas acerca do investimento de contas financeiras, por exemplo, nome de uma aplicação, nome de base de dados, nome de integração, etc.
Última actualização externa	A data e hora em que os dados deste investimento de contas financeiras foram actualizados pela última vez (a partir de uma origem externa).

Planos financeiros

Utilize as páginas Plano financeiro para criar, actualizar e controlar planos financeiros para uma conta financeira. Os *Planos financeiros* são normalmente o plano financeiro de um contacto ou negócio para uma ou mais contas financeiras específicas que uma instituição financeira gere.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações de plano de contas financeiras, o separador Plano financeiro poderá ser excluído da configuração.

Um plano financeiro permite um planeamento financeiro de alto nível fornecendo acesso a informações como o estado, fase do plano e aprovações. Fornece também ligações para as aplicações middle-office e back-office. Os feeds em diferido e actualizações de serviços Internet são normalmente utilizados para integrar informações de middle-office e back-office no Oracle CRM On Demand.

Através da utilização de planos financeiros, as instituições financeiras podem ser totalmente integradas na gestão de relações de clientes com tarefas de planeamento financeiro, fluxos de trabalho e objectos de fornecimento ao longo de todo o ciclo de vida do planeamento financeiro. Ao utilizar esta funcionalidade, pode controlar actividades, oportunidades, pedidos de assistência e pistas para um plano financeiro de modo a activar o planeamento financeiro direccionado para clientes e agregados familiares.

É possível utilizar as páginas Plano financeiro para identificar e traçar o perfil de um plano financeiro. Também será possível utilizar as páginas Plano financeiro para rever subcontas de um plano financeiro e outras informações relacionadas, incluindo:

- **Oportunidade.** Para mais informações, consulte [Acerca de oportunidades e previsões](#) (na página 244).
- **Actividade.** Para mais informações, consulte [Campos da actividade](#) (consultar "Campos de actividade" na página 165).
- **Pedido de assistência.** Para obter mais informações, consulte [Gerir assistência e comunicações](#) (consultar "Gerir serviços e comunicações" na página 327).
- **Pista.** Para mais informações, consulte [Pistas](#) (na página 178).

Trabalhar com a Página principal do plano financeiro

A Página principal do plano financeiro constitui o ponto de partida para gerir planos financeiros.

NOTA: O administrador da empresa do utilizador pode personalizar a disposição da Página principal Plano financeiro. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um plano financeiro

Pode criar um plano financeiro clicando no botão Novo na secção Planos financeiros recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos do plano financeiro](#) (consultar "Campos de plano financeiro" na página 644).

Trabalhar com listas de planos financeiros

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de planos financeiros.

Lista de planos financeiros	Filtros
Todos os planos financeiros	Todos os planos financeiros para os quais tem visibilidade, independentemente de quem for o proprietário do plano financeiro.
Planos financeiros recentemente modificados	Todos os planos financeiros com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar planos financeiros recentemente modificados

A secção Planos financeiros recentemente modificados mostra os planos financeiros visualizados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal Investimento do plano financeiro

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções adicionais à Página principal do plano financeiro, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal do plano financeiro.

O procedimento seguinte descreve como adicionar secções à Página principal do plano financeiro.

Para adicionar secções à Página principal Plano financeiro

- 1 Na Página principal Plano financeiro, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Plano financeiro, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Guardar.

Gerir planos financeiros

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Trabalhar com a Página principal Plano financeiro](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal do plano financeiro](#)" na página 642)
- [Campos do plano financeiro](#) (consultar "[Campos de plano financeiro](#)" na página 644)

Campos de plano financeiro

Utilize a página Editar plano financeiro para adicionar um plano financeiro ou atualizar detalhes de um plano financeiro existente. A página Editar plano financeiro mostra o conjunto completo de campos para um plano financeiro.

SUGESTÃO: Também pode editar planos financeiros na página [Lista de planos financeiros](#) e na página [Detalhe do plano financeiro](#). Para mais informações sobre como atualizar registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos do Plano financeiro.

Campo	Descrição
Perfil do plano financeiro	
Nome do plano financeiro	O nome do plano financeiro.
Tipo	O tipo de plano financeiro. Exemplos: reforma, carteira, riqueza, educação, etc.
Conta financeira	A conta financeira à qual está associado o plano.
Estado	O estado do plano financeiro. Exemplos: Em curso, Ativo, Aprovado, Em revisão pela gestão, Em revisão pelo cliente, etc.
Enviado para o contacto	Selecione a caixa de verificação para indicar se este plano financeiro foi enviado para o contacto.
Aprovado pelo contacto	Selecione a caixa de verificação para indicar se este plano financeiro foi aprovado pelo contacto.
Resumo do plano financeiro	
Origem externa	A origem das informações externas sobre a transação financeira, por exemplo, um nome da aplicação, nome da base de dados, nome da integração, etc. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e hora em que os dados deste plano financeiro foram atualizados pela última vez (a partir da origem externa).

Campo	Descrição
ID de integração	O ID de integração para este plano financeiro.
Descrição	A descrição detalhada do plano financeiro. Este campo está limitado a 16350 caracteres.
Informações adicionais	
Proprietário	<p>O proprietário do registo do plano financeiro.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 38).</p>

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com o plano financeiro:

- [Trabalhar com a Página principal Plano financeiro](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal do plano financeiro](#)" na página 642)
- [Gerir planos financeiros](#) (na página 643)

Produtos financeiros

Utilize as páginas Produtos financeiros para criar, actualizar e controlar qualquer tipo de produto financeiro.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações de produtos financeiros, o separador Produtos financeiros poderá ser excluído da configuração.

Um *produto financeiro* no Oracle CRM On Demand pode ser um bem físico ou serviço específico que uma instituição financeira oferece aos respectivos clientes, ou um agrupamento de produtos financeiros, mas também se pode referir a qualquer produto financeiro de qualquer instituição financeira.

Os produtos financeiros podem ser utilizados para controlar tipos de produtos financeiros, tais como, empréstimos, depósitos directos (contas à ordem e poupanças), depósitos com taxas de juro de mercado (ou contas do mercado monetário), depósitos a prazo (ou certificados de depósitos), etc. Os produtos financeiros também podem ser capitais, derivados, contas em separado e fundos de cobertura ou mútuos.

Através da utilização de registos de produtos financeiros, as instituições financeiras podem visualizar os detalhes sobre produtos financeiros, incluindo detalhes de alto nível de produtos, ligações URL para Web sites de produtos financeiros ou catálogos. Ao utilizar esta funcionalidade, pode aceder aos detalhes mais recentes dos produtos financeiros e a informações relacionadas sobre actividades, oportunidades, pedidos de assistência e calendários para os seus clientes.

O tipo de registo do produto financeiro também suporta hierarquias de produtos financeiros. Estas hierarquias permitem o agrupamento de produtos financeiros em grupos, por exemplo, ofertas em pacote, fundos mútuos, ou qualquer outra multi-hierarquia ou multi-agrupamento que seja necessário.

Alguns exemplos de hierarquias de produtos financeiros são mostrados nas seguintes figuras.

A figura 4 mostra um exemplo de uma hierarquia de fundo mútuo.

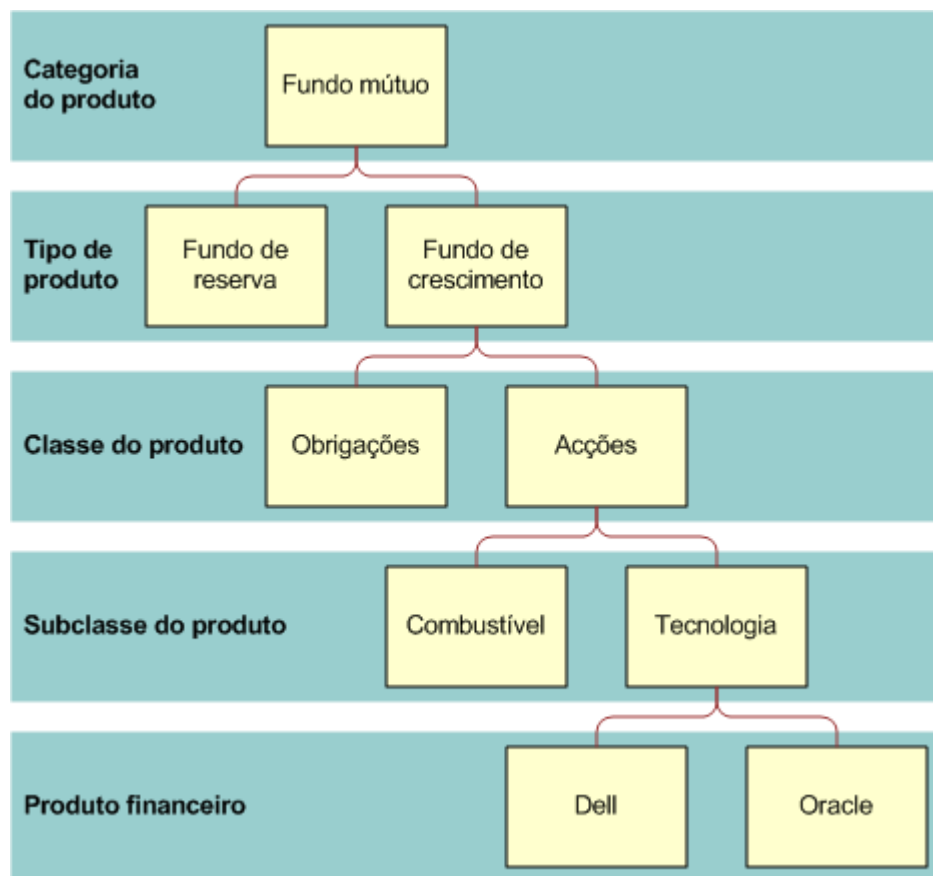


Figure 4: Exemplo de hierarquia de fundo mútuo

A figura 5 mostra um exemplo de uma hierarquia de apólice de seguro.

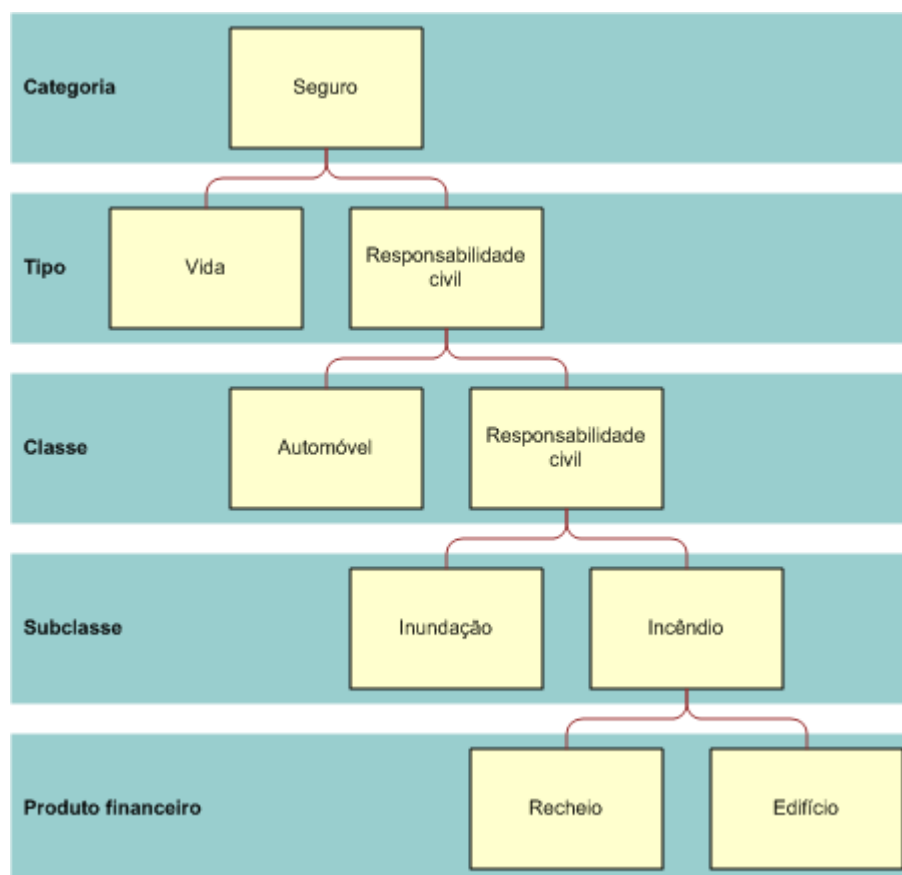


Figure 5: Exemplo de hierarquia de apólice de seguro

Trabalhar com a Página principal do de produtos financeiros

A Página principal de produtos financeiros constitui o ponto de partida para gerir produtos financeiros.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Produtos financeiros. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover as secções da página.

Criar um registo do produto financeiro

Pode criar um registo do produto financeiro clicando no botão Novo na secção Produtos financeiros recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos de produtos financeiros](#) (consultar "[Campos dos produtos financeiros](#)" na página 650).

SUGESTÃO: É possível indicar hierarquias de produtos financeiros, como um capital que seja uma subsidiária de um fundo mútuo, através da selecção do campo Produto financeiro principal. Para obter informações sobre hierarquias de produtos financeiros, consulte [Controlar produtos financeiros principais](#) (consultar "[Controlar principais produtos financeiros](#)" na página 649).

Trabalhar com listas de produtos financeiros

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de produtos financeiros.

Lista de produtos financeiros	Filtros
Todos os produtos financeiros	Todos os produtos financeiros para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário dos produtos financeiros.
Produtos financeiros recentemente modificados	Todos os produtos financeiros com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar produtos financeiros recentemente modificados

A secção Produtos financeiros recentemente modificados mostra os produtos financeiros visualizados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal do produto financeiro

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções adicionais à Página principal do produto financeiro, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal do produto financeiro.

O procedimento seguinte descreve como adicionar secções à Página principal do produto financeiro.

Para adicionar secções à Página principal do produto financeiro

- 1 Na Página principal do produto financeiro, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal do produto financeiro, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Guardar.

Gerir produtos financeiros

Para gerir produtos financeiros, execute a seguinte tarefa:

- [Controlar produtos financeiros principais](#) (consultar "[Controlar principais produtos financeiros](#)" na página 649)

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre produtos financeiros:

- [Trabalhar com a Página principal Plano financeiro](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal do plano financeiro](#)" na página 642)
- [Campos de produtos financeiros](#) (consultar "[Campos dos produtos financeiros](#)" na página 650)

Controlar principais produtos financeiros

Para permitir o controlo de um produto financeiro principal, adicione o produto financeiro principal ao Campo Produto financeiro principal no produto financeiro dependente.

Para controlar um produto financeiro principal

- 1 Seccione o produto financeiro.

Para mais informações sobre como seleccionar um produto financeiro, consulte [Procurar registos](#) (consultar "[Localizar registos](#)" na página 45).

- 2 Na página Detalhes do produto financeiro, clique em Editar.
- 3 Na página Editar produto financeiro, selecione o campo Produto financeiro principal e selecione um produto financeiro.

Campos dos produtos financeiros

Utilize a página Editar produtos financeiros para adicionar um produto financeiro ou actualizar detalhes de um produto financeiro existente. A página Editar produtos financeiros mostra o conjunto completo de campos para um produto financeiro.

SUGESTÃO: Também pode editar planos financeiros na página Lista de produtos financeiros e na página Detalhes dos produtos financeiros. Para mais informações sobre como actualizar registos, consulte [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos do Produto financeiro.

Campo	Descrição
Perfil do produto financeiro	
Nome do produto financeiro	Nome comum do produto financeiro. Exemplos: Oracle Corporation, Fundo Mútuo X, Poupança Gold, Melhor Hipoteca, etc.
Categoria	Categoria do produto financeiro. (A hierarquia recomendada consiste no seguinte: tipo, categoria, classe, subclasse, produto financeiro, produto financeiro dependente, mais dependentes, se necessário.)
Tipo	Tipo de produto financeiro. Exemplos: Fundo de Crescimento, Fundo de Reserva.
Classe	Classe do produto financeiro. Exemplos: Capitais, Obrigações.
Subclasse	Subclasse do produto financeiro. Exemplos: Tecnologia, Petróleo e Gás.
Produto financeiro principal	Produto financeiro principal deste produto.
ID do produto financeiro	O ID do produto financeiro que a instituição financeira utiliza para identificar um produto financeiro no respectivo hub do produto financeiro ou entidade equivalente.
ID do hub do produto MDM	O ID do produto financeiro que a indústria financeira ou empresa externa utiliza para identificar um produto financeiro num hub do produto financeiro de gestão de dados principais (MDM) externa.

Campo	Descrição
Preço actual	O preço do produto financeiro. O preço pode ser proveniente de uma origem externa, tal como o preço de mercado, ou internamente, a partir de uma lista de preços.
Origem do preço	A origem das informações de preços para o produto financeiro, por exemplo, nome de uma aplicação, nome de base de dados, nome de integração, etc.
Última actualização do preço actual	A data e hora em que o preço para este produto financeiro foi actualizado pela última vez (a partir da origem do preço).
Catálogo de produtos	
URL do produto	O URL para a localização do catálogo deste produto financeiro. Normalmente, é um produto financeiro externo e URL.
Descrição geral do produto	Informações de resumo ou introdução acerca do produto financeiro. Este campo tem um limite de 16350 caracteres.
Catálogo de produtos	O URL para um catálogo de produtos financeiros que contém este produto financeiro. O URL é normalmente um URL de produto financeiro interno.
Descrição geral do produto financeiro	
ID externo	O ID da origem externa das informações externas acerca do detentor de produto financeiro. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas acerca do produto financeiro, por exemplo, nome de uma aplicação, nome de base de dados, nome de integração, etc.
Última actualização externa	A data e hora em que os dados deste produto financeiro foram actualizados pela última vez (a partir da origem externa).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre produtos financeiros:

- [Produtos financeiros](#) (na página 645)
- [Trabalhar com a Página principal Produtos financeiros](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal do de produtos financeiros](#)" na página 647)
- [Gerir produtos financeiros](#) (na página 649)

Transacções financeiras

Utilize as páginas Transacções financeiras para criar, actualizar e controlar qualquer tipo de transacção financeira para uma conta financeira específica. As *Transacções financeiras* consistem em transacções individuais de uma conta financeira para todos os produtos financeiros.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações de transacções financeiras, o separador Transacção financeira poderá ser excluído da configuração.

Os registos de transacções financeiras permitem determinar quais as contas financeiras que têm transacções relacionadas com todos os produtos financeiros. Estas informações fornecem uma noção completa das transacções financeiras, organizadas por conta financeira. Pode utilizar os registos de transacções financeiras para controlar todos os tipos de transacções de produtos financeiros, tais como, compra, venda, transacção de alto valor, resgate, depósito, levantamento e quaisquer outros instrumentos definidos pelo utilizador no âmbito dos produtos financeiros.

Através da utilização de transacções financeiras, as instituições financeiras podem fornecer informações de resumo a partir das respectivas aplicações middle-office ou back-office sobre contas financeiras de cliente. Estas informações proporcionam vistas, com base em clientes ou agregados familiares. As informações detalhadas sobre as transacções financeiras, como por exemplo, quantidade, preços e datas importantes (como as datas de compra) são disponibilizadas ao utilizador no âmbito do Oracle CRM On Demand quando estiver a gerir a relação com o cliente.

Trabalhar com a página principal Transacções financeiras

A página principal Transacções financeiras é o ponto de partida para gerir transacções financeiras.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Transacções financeiras. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover as secções da página.

Criar uma transacção financeira

Pode criar uma nova transacção financeira clicando no botão Novo na secção Transacção financeira recentemente modificada. Para mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos de transacção financeira](#) (consultar "[Campos de transacções financeiras](#)" na página 654).

Trabalhar com listas de transacções financeiras

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A seguinte tabela descreve as listas padrão de transacções financeiras:

Lista de transacções financeiras	Filtros
Todas as transacções financeiras	Todas as transacções financeiras para as quais tem visibilidade, independentemente de quem detém a transacção financeira

Lista de transacções financeiras	Filtros
Transacções financeiras recentemente modificadas	Todas as transacções financeiras, ordenadas pela data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar transacções financeiras recentemente modificadas

A secção Transacções financeiras recentemente modificadas mostra as transacções financeiras que foram modificadas mais recentemente, ordenadas pela data de modificação.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à página principal Transacções financeiras

Se a sua função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar outras secções à Página principal Transacções financeiras, dependendo do que o administrador da empresa configurou.

O seguinte procedimento descreve como adicionar secções à página principal Transacções financeiras.

Para adicionar secções à Página principal Transacções financeiras

- 1 Na página principal Transacções financeiras, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Transacções financeiras, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Guardar.

Gerir transacções financeiras

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Campos de transacções financeiras

Utilize a página Editar transacção financeira para adicionar uma transacção financeira ou para actualizar detalhes de uma transacção financeira existente. A página Editar transacção financeira mostra o conjunto completo de campos para uma transacção financeira.

SUGESTÃO: Também pode editar informações sobre transacções financeiras na página Lista de transacções financeiras e na página Detalhes das transacções financeiras. Para mais informações sobre como actualizar registos, consulte [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil de transacção financeira	
Conta financeira	A conta financeira à qual a transacção financeira está associada.
Produto financeiro	O produto financeiro ao qual a transacção financeira está associada.
Tipo de transacção	O tipo de transacção financeira. Alguns exemplos são: compra, venda, transacção de alto valor, resgate, etc.
Quantity	O número de unidades de produto financeiro para esta transacção financeira. Normalmente, estas informações são provenientes de uma origem externa.
ID da transacção	O ID da transacção financeira. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Período da transacção	O período da transacção financeira. Alguns exemplos são: transacções de alto valor para data, mês, trimestre, etc.
Preço da transacção	O preço do produto financeiro para esta transacção financeira. Normalmente, estas informações são provenientes de uma origem externa.
Data e hora da transacção	A data e a hora da transacção financeira. Normalmente, estas informações são provenientes de uma origem externa.
Valor	O valor da transacção financeira (isto é, o preço multiplicado pela quantidade). Normalmente, estas informações são provenientes de uma origem externa.
Integração da transacção financeira	

Campo	Descrição
Origem da transacção	A origem que a instituição financeira utiliza para identificar uma transacção financeira na aplicação middle-office ou back-office.
ID de integração	O ID de integração das informações externas sobre a transacção financeira. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
ID externo	O ID de origem externa das informações externas sobre a transacção financeira. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a transacção financeira, por exemplo, um nome da aplicação, nome da base de dados, nome da integração, etc. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Última actualização externa	A data e a hora quando os dados para esta transacção financeira foram actualizados pela última vez (da origem externa).

10 Seguro

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registo para informações do seguro:

- **Participações (na página 662).** Utilize estas páginas para gerir informações sobre participações de seguros.
- **Coberturas (na página 668).** Utilize estas páginas para gerir os limites monetários e riscos cobertos por uma apólice de seguro.
- **Danos (na página 672).** Utilize estas páginas para gerir informações sobre danos a uma propriedade segurada de um contacto.
- **Propriedades do seguro (na página 676).** Utilize estas páginas para gerir informações sobre propriedade segurada.
- **Partes envolvidas (na página 679).** Utilize estas páginas para gerir informações sobre contactos envolvidos em participações de seguros.
- **Apólices (na página 682).** Utilize estas páginas para gerir informações sobre apólices de seguros.
- **Segurados (na página 687).** Utilize estas páginas para gerir informações sobre segurados de apólices de seguros.
- **Perfil do corretor (na página 691).** Utilize estas páginas para gerir informações sobre corretores.

Nota: Todos estes tipos de registo só estão disponíveis no Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Gerir seguro

Para gerir o seguro, execute os seguintes processos:

- [Processo de execução do planeamento de canais](#) (na página 658)
- [Processo de produção de participações de primeiro aviso de perda](#) (na página 658)
- [Processo de recrutamento e estabelecimento de relações agente-corretor](#) (na página 658)
- [Processo de gestão de relações agente-corretor](#) (na página 659)
- [Processo de planeamento de vendas e orçamentação](#) (na página 659)
- [Processo de conversão de pistas do seguro para clientes com o Producer Success Model](#) (na página 660)
- [Processo de gestão de pedidos de assistência](#) (na página 660)
-

Nota: Alguns destes processos são executados no Oracle CRM On Demand, enquanto outros são executados fora do Oracle CRM On Demand.

Processo de execução do planeamento de canais

O planeamento de canais requer o desenvolvimento de uma estratégia e de actividades de planeamento executadas por um gestor de canais para os canais sob a sua responsabilidade.

Para executar o planeamento de canais, execute as seguintes tarefas:

- 1 Criar um plano de negócio, consulte [Planeamento de negócios](#) (consultar "[Planeamento empresarial](#)" na página 297).
- 2 Criar objectivos para um plano de negócio, consulte [Objectivos](#) (consultar "[Objectivos](#)" na página 308).
- 3 Gerir contas do plano, consulte [Contas do plano](#) (na página 313).
- 4 Gerir contactos do plano, consulte [Contactos do plano](#) (na página 317).
- 5 Gerir oportunidades do plano, consulte [Oportunidades do plano](#) (na página 321).

Processo de produção de participações de primeiro aviso de perda

O primeiro aviso de perda envolve produzir relatórios de participações do cliente, que incluem informações sobre a participação e o requerente. Este relatório inclui a verificação da cobertura, que é fornecida pelo agente do call center. O agente do call center valida as informações da apólice e da cobertura.

Para criar participações de primeiro aviso de perda, execute as seguintes tarefas:

- 1 Validar as informações da apólice e da cobertura fornecidas pelo requerente, consulte [Apólices](#) (na página 682).
- 2 Criar o registo de participações, consulte [Participações](#) (na página 662).
- 3 Introduzir informações sobre o primeiro aviso de perda, consulte [Participações](#) (na página 662).

Processo de recrutamento e estabelecimento de relações agente-corretor

Configurar relações agente-corretor inclui o planeamento e execução de campanhas de marketing que são direccionadas a agentes potenciais, bem como configurar novos agentes.

Para recrutar novos agentes e configurar as relações agente-corretor, execute as seguintes tarefas:

- 1 Criar um registo da campanha, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos da campanha](#) (consultar "[Campos de campanha](#)" na página 176).
- 2 Associar potenciais agentes a uma campanha, consulte [Visar contactos para campanhas](#) (na página 174).
- 3 Execute a campanha de marketing, consulte [Processo de processamento de campanhas](#) (na página 169).
- 4 Gerir candidaturas de agentes e aprovar novos agentes.
- 5 Configurar os novos agentes aprovados, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos do parceiro](#) (consultar "[Campos de parceiro](#)" na página 383).

Processo de gestão de relações agente-corretor

Gerir relações agente-corretor envolve comunicar com os agentes e monitorizar as relações agente-corretor, actualizar informações sobre a demografia do agente, monitorizar credenciais, manutenção de livros, entre outros.

Para gerir relações agente-corretor, execute as seguintes tarefas:

- 1 Actualizar informações sobre agentes e agência, consulte [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71).
- 2 Monitorizar credenciais para agentes e agências, consulte [Gerir contas de parceiros](#) (na página 380).
- 3 Gerir o plano de negócio, consulte [Gerir planos de negócio](#) (na página 304).
- 4 Monitorizar as oportunidades e pedidos de assistência de agentes e agências, consulte [Gerir oportunidades](#) (na página 249) e [Gerir pedidos de assistência](#) (na página 331).

Processo de planeamento de vendas e orçamentação

O planeamento de vendas de seguros inclui o planeamento de vendas para o ano, o trimestre ou outro período. Também inclui gerir planos de vendas, por exemplo, gerir orçamentos de vendas, gerir previsões de vendas e territórios.

Para executar o planeamento de vendas e orçamentação, execute as seguintes tarefas:

- 1 Executar o planeamento de vendas para o ano, o trimestre ou outro período, consulte [Planeamento de negócios](#) (consultar "[Planeamento empresarial](#)" na página 297).
- 2 Gerir os orçamentos e quota de vendas, consulte [Previsões](#) (na página 266).
- 3 Gerir as previsões de vendas, consulte [Previsões](#) (na página 266).
- 4 Gerir os territórios, consulte [Gestão de territórios](#).

Processo de gestão de pedidos de assistência

Gerir pedidos de assistência envolve processar questões gerais e resolver pedidos de assistência únicos do início ao fim. Também inclui avaliar problemas de assistência e dar prioridade aos pedidos.

Para gerir pedidos de assistência, execute as seguintes tarefas:

- 1 Criar o pedido de assistência, consulte [Pedidos de assistência](#) (na página 329).
- 2 Atribuir ou escalar um pedido de assistência, consulte [Atribuir pedidos de assistência](#) (na página 332) ou [Escalar pedidos de assistência](#) (na página 334).
- 3 Trabalhar com soluções para um pedido de assistência, consulte [Adicionar soluções a pedidos de assistência](#) (na página 334).
- 4 Fechar o pedido de assistência resolvido, consulte [Fechar pedidos de assistência resolvidos](#) (na página 335).

Processo de conversão de pistas do seguro para clientes com o Producer Success Model

No Oracle CRM On Demand, pode utilizar regras de fluxos de trabalho para especificar que uma ou mais acções têm de ser automaticamente executadas cada vez que ocorra um evento especificado. Pode configurar quantas regras de fluxos de trabalho pretender para implementar os processos de negócio.

O Producer Success Model (PSM) no Oracle CRM On Demand é uma estrutura que utiliza regras de fluxos de trabalho para automatizar a criação de actividades, permitindo aos agentes de seguros e aos consultores financeiros de seguirem as respectivas pistas para manter o contacto com os respectivos clientes numa base regular.

No Producer Success Model, são utilizados os termos seguintes:

- **Produtor.** Um *produtor* é um agente de seguros ou um consultor financeiro.
- **Cliente.** Um *cliente* é um contacto com quem a empresa mantém uma relação numa base a longo prazo de forma a que possa controlar as alterações à situação do cliente e identificar as oportunidades de vendas cruzadas de produtos adicionais ao cliente. Os clientes procuram também normalmente aconselhamento sobre que produtos correspondem às suas necessidades.

O Producer Success Model utiliza as regras de fluxos de trabalho para proceder da seguinte forma:

- Crie uma tarefa para chamar a pista no dia útil seguinte cada vez que um registo da pista for criado.
- Crie uma tarefa de seguimento quando um produtor actualizar o valor no campo Resultado da chamada na página Detalhes da tarefa depois de efectuar uma chamada para uma pista ou um cliente.

Os tipos de chamadas que os produtores efectuem para as pistas ou clientes incluem o seguinte:

- **Chamadas de referência.** As chamadas que os produtores têm de efectuar para seguir nas pistas.

- **Chamadas de aniversário.** As chamadas que os produtores efectuam para as pistas ou clientes existentes no respectivo aniversário.
- **Chamadas de revisão.** As chamadas que os produtores efectuam para as pistas ou clientes quando tiverem passado seis meses desde a última chamada com a pista.

Um produtor pode capturar o resultado destas chamadas no campo Resultado da chamada na página Detalhes da tarefa. Os valores para o campo Resultado da chamada incluem o seguinte:

- **Sem resposta.** A pista é incontactável.
- **Manter contacto.** A pista ou o contacto não pretende falar hoje, mas a pista pretende que o produtor mantenha o contacto.
- **Ficheiro obsoleto.** A pista não pretende falar hoje e não pretende voltar a contactada.
- **Compromisso.** A pista ou o cliente está pronto para um compromisso.

Dependendo do resultado das chamadas, o fluxo de trabalho irá criar diferentes tarefas de seguimento. Por exemplo, se o resultado da chamada for Sem resposta, o fluxo de chamada cria uma tarefa para chamar a mesma pista ou cliente no dia seguinte. Se o resultado da chamada for Manter contacto, o fluxo de trabalho cria uma tarefa para chamar a pista ou cliente seis meses a partir dessa data ou uma semana antes do aniversário, o que ocorrer mais cedo.

NOTA: O Producer Success Model necessita da configuração de regras de fluxos de trabalho e de acções. Para obter detalhes, consulte a documentação de configuração para o Oracle On Demand Financial Services Edition.

Para converter as pistas do seguro para clientes com o Producer Success Model, execute as seguintes tarefas:

- 1 Crie um novo registo da pista para a referência.
Uma regra de fluxo de trabalho cria automaticamente uma tarefa para chamar a pista no dia útil seguinte.
- 2 Na página Lista de actividades, visualize a lista de chamadas diárias de chamadas de referência e chame a pista, consulte [Trabalhar com listas de actividades](#) (consultar "[Trabalhar com listas de actividades](#)" na página 144).
- 3 Grave as informações do resultado da chamada no campo Resultado da chamada.
Dependendo do resultado da chamada, o fluxo de trabalho criará uma tarefa de seguimento.
- 4 Agende um compromisso para encontrar a pista, consulte [Agendar compromissos com outros](#) (consultar "[Agendar compromissos com outros utilizadores](#)" na página 159).
- 5 Reúna-se com a pista qualificada e recolha informações adicionais.
- 6 Actualize a pista para um cliente potencial através da selecção da lista de escolha Cliente potencial a partir do tipo de pista, consulte [Campos de pistas](#) (na página 194).
- 7 Ofereça produtos para cumprir com as necessidades do cliente potencial e crie uma oportunidade se o cliente estiver interessado, consulte [Trabalhar com a página principal Oportunidade](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal da oportunidade](#)" na página 247).
- 8 Conduza uma entrevista de fecho e venda os produtos.

- 9 Quando o cliente compra o produto, atualize o contacto para um cliente, seleccionando Cliente na lista de escolha Tipo de contacto.
- 10 Na página Detalhes do contacto, defina o campo Frequência de chamadas para 1-2 vezes/ano. Para obter mais informações sobre o fluxo de trabalho Criar tarefa, consulte Criar acções de fluxos de trabalho: Criar tarefa.

Participações

Utilize as páginas Participação para criar, atualizar e controlar qualquer tipo de participação. As participações são normalmente as participações de um contacto ou negócio que uma companhia de seguros gere.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações de participações, o separador Participação poderá ser excluído da configuração.

Uma *participação* é um pedido formal, por escrito, de reembolso a uma companhia de seguros pela perda ou dano de um objecto segurado.

A compreensão do histórico de participações de um cliente, incluindo o estado da participação actual, pode ajudar o pessoal de vendas e serviços a estar bem informado sobre este aspecto importante da relação entre o segurador e o cliente. Os seguradores também podem utilizar as páginas Participação para registar rapidamente as informações críticas relacionadas com o primeiro aviso da perda e encaminhar correctamente a participação para o pessoal adequado.

O tipo de registo da participação suporta todos os tipos de participações de primeiro aviso da perda, tais como seguro automóvel, seguro de propriedade, seguro de responsabilidade civil geral, etc. Uma participação pode ter participações principais, deste modo, são suportados todos os tipos de estrutura e hierarquia de participações, por exemplo, as participações pode organizar as participações em grupos de participações.

Pode utilizar a página Detalhes da participação para identificar e capturar o perfil e as informações detalhadas sobre uma participação. Pode também utilizar a página Detalhes da participação para rever as participações secundárias de uma participação e outras informações relacionadas incluindo:

- [Partes envolvidas](#) (na página 679)
- [Danos](#) (na página 672)
- Actividades

Uma actividade pode estar relacionada com uma participação. Pode ver todas as actividades relacionadas com uma participação na página Detalhes da participação.

- Pedidos de assistência

Um pedido de assistência pode estar relacionado com uma participação. Pode ver todos os pedidos de assistência relacionados com uma participação na página Detalhes da participação.

Trabalhar com a Página principal Participação

A Página principal Participações constitui o ponto de início para gerir participações. Esta página contém várias secções e apresenta informações consideradas relevantes para o utilizador.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Participações. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma participação

Pode criar uma participação clicando no botão Novo na secção Participações recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos de participação](#) (na página 665).

Trabalhar com Listas de participações

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de participações.

Lista de participações	Filtros
Todas as participações	Todas as participações para as quais tem visibilidade, independentemente do proprietário da participação.
Participações recentemente modificadas	Todas as participações, ordenadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar secção de participações recentemente modificadas

A secção Participações recentemente modificadas mostra as participações modificadas mais recentemente, ordenadas pela data de modificação. Para expandir a lista, clique na ligação Mostrar lista completa. O procedimento seguinte descreve como adicionar secções à Página principal de participações.

Adicionar secções à Página principal de participações

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções adicionais à Página principal de participações, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal de participações.

Para adicionar secções à Página principal de participações

- 1 Na Página principal de participações, clique na ligação Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal de participações, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Guardar.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com as participações:

- [Campos de participação](#) (na página 665)
- [Gerir participações](#) (na página 664)

Gerir participações

Clique num tópico para visualizar procedimentos passo a passo para executar o seguinte:

- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Controlar participações principais](#) (na página 664)

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registos, consulte [Trabalhar com registos](#) (na página 38).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas de escolha. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Além disso, consoante o nível de acesso do utilizador, é possível que não consiga executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com as participações:

- [Trabalhar com a Página principal Participações](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal Participação](#)" na página 663)
- [Campos da participação](#) (consultar "[Campos de participação](#)" na página 665)

Controlar participações principais

Para permitir o controlo de uma participação principal, adicione a participação principal ao campo Participação principal no registo de participação secundária.

Para controlar uma participação principal

- 1 Seleccione a participação.

Para obter informações sobre como seleccionar uma participação, consulte [Procurar registos](#) (consultar "[Localizar registos](#)" na página 45).

- 2 Na página Detalhe da participação, clique em Editar.

- 3 Na página Editar participação, seleccione o campo Participação principal e seleccione uma participação.

Campos de participação

Utilize a página Editar participação para adicionar uma nova participação ou atualizar detalhes de uma participação existente. A página Editar participação mostra o conjunto completo de campos para uma participação.

SUGESTÃO: Também pode editar uma participação na página Lista de participações e na página Detalhe da participação. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (consultar "[Actualizar detalhes do registo](#)" na página 71).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil da participação	
N.º da participação	O identificador da participação.
Ramo de negócio	O ramo das companhias de seguros, tais como seguro automóvel, seguro de propriedade, seguro de responsabilidade civil geral, compensação do trabalhador, seguro de vida.
Código da perda	O código de uma determinada perda, por exemplo, as companhias de seguros podem atribuir 100 para acidente automóvel, 200 para roubo e assim sucessivamente.
Tipo de perda	O tipo de perda, que está relacionado com o código de perda. Os exemplos dos tipos de perda são: acidente automóvel, roubo e assim sucessivamente.
Data do relatório	A data em que o segurado comunicou a participação do acidente.
Data e hora da perda	A data do acidente ou a data da perda.
Moeda	A moeda para a participação.
Data de fecho	A data em que a participação foi fechada.

Campo	Descrição
N.º do evento	O número que identifica um evento. Normalmente, as companhias de seguros categorizam um evento catastrófico. Alguns exemplos de números de eventos são: 1002 para Furacão Ike, 1003 para Furacão Andrew e assim sucessivamente.
Estado	O estado da participação, por exemplo, comunicação da perda, aberta ou revista e fechada.
Detalhes da participação	
Tipo de perda	O tipo de perda, tal como incêndio, roubo, ferimento, vento, inundação, granizo ou outros.
Categoria da perda	A categoria da perda que a maior parte das companhias de seguros utiliza para categorizar a perda. Alguns exemplos são: A. domicílio; B. outras estruturas; C. propriedade pessoal; D. perda de utilização.
Localização da perda	A localização da perda, tal como no parque de estacionamento, no centro comercial e assim sucessivamente.
Montante da perda	O montante da perda incorrido ao cliente. Se o total de uma determinada perda exceder o montante do passivo, é possível que o cliente tenha de pagar o restante valor.
Origem do passivo	O tipo de passivo que originou esta participação. Alguns exemplos são: funcionário ferido, propriedade do funcionário danificada, pessoa singular ferida, propriedade de pessoa singular, escorregar e cair ou ferimentos causados por veículos.
Montante do passivo	O montante que tem de ser pago se existir uma perda.
Relação com o segurado	A relação do ferido com o segurado. Alguns exemplos são: empregador, supervisor ou colega.
Local do ferimento	A localização em que ocorreu o ferimento.
Data em que empregador toma conhecimento do ferimento	A data em que o empregador toma conhecimento do ferimento de um funcionário.
Data em que empregador toma conhecimento da participação	A data em que o empregador toma conhecimento da participação de um funcionário.
N.º de pessoas feridas	O número de pessoas feridas no acidente. É possível que algumas destas pessoas sejam funcionários e outras não.
N.º de funcionários feridos	O número de funcionários feridos no acidente.
Parte do corpo ferida	A parte do corpo que está ferida, tal como a mão, perna, pescoço e assim

Campo	Descrição
	sucessivamente.
Tipo de ferimento	O tipo de ferimento, tal como uma queimadura, fratura, entorse, stress repetitivo.
Código da negligência médica	O código para um determinado ato de negligência médica, tal como IDC-9, IDC-10.
Capacidade para trabalhar	Indica se um funcionário consegue trabalhar apesar do ferimento.
Classe do funcionário	A classe de um funcionário, tal como secretário, gestor e assim sucessivamente.
Ferido durante o horário de trabalho?	Indica se o ferimento ocorreu ou não durante o horário de trabalho.
Nome do hospital	O nome do hospital que tratou do ferimento do requerente.
Hora do óbito	A hora em que a pessoa ferida faleceu.
N.º do relatório da polícia/juiz de instrução	O número do relatório da polícia ou do juiz de instrução relacionado com a participação da compensação de um trabalhador.
Integração da participação	
ID do sistema externo	Controla o ID da origem externa das informações externas para esta participação. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a participação, por exemplo, o nome de uma aplicação, nome da base de dados, nome da integração e assim sucessivamente.
Última atualização externa	Controla a data e hora da última atualização externa dos dados desta participação. A data e hora em que os dados desta apólice foram atualizados pela última vez (a partir da origem externa).
Apólice da participação	
Apólice	A apólice do seguro que está ligada a esta participação.
Comunicado por	A designação da pessoa que comunicou o acidente. Alguns exemplos são: nome do segurado, condutor do veículo segurado ou agente.
Informações de contactos do informador	As informações de contactos da pessoa que comunica o acidente.
Condições	As condições em que o acidente ocorreu, tais como as condições meteorológicas, por exemplo, <i>Estava a chover nesse dia</i> .
Em falha	Identifica quem está em falha. Alguns exemplos são: condutor segurado e outro condutor.

Campo	Descrição
Esquadra da polícia/corporação de bombeiros	A esquadra da polícia ou a corporação de bombeiros onde foi escrito o relatório.
N.º do relatório	O número do relatório relacionado com o acidente.
Comentários	A descrição detalhada da participação.
Descrição da perda	A descrição da perda, por exemplo, um camião colidiu com o carro.
Conta empresarial	A conta empresarial que está ligada a esta participação.
Morada	A morada onde ocorreu a participação. A morada poderá ser diferente de qualquer outra morada no Oracle CRM On Demand e não está relacionada com a morada de um contacto ou de uma empresa, ou com a morada de uma propriedade. Esta morada é necessária e relevante, e adequada apenas para o registo desta participação.
Localidade	A localidade onde ocorreu a participação. A localidade poderá ser diferente de qualquer outra localidade no Oracle CRM On Demand e poderá não estar relacionada com o registo de localidade de um contacto ou de uma empresa, ou com a localidade da propriedade. O nome da localidade é necessário e relevante, e adequado apenas para o registo desta participação.
Estado	O estado (em jurisdições como os Estados Unidos que utiliza estados) ou província (em jurisdições como o Canadá que utiliza províncias) onde ocorreu a participação. Por exemplo, CA para Califórnia ou ON para Ontário.
Código postal	O código postal da localização do acidente.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com as participações:

- [Trabalhar com a Página principal Participações](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal Participação](#)" na página 663)
- [Gerir participações](#) (na página 664)

Coberturas

Utilize as páginas Cobertura para criar, actualizar e controlar qualquer tipo de cobertura do seguro. Normalmente, as coberturas são os limites monetários e riscos cobertos numa apólice de seguro de um contacto.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações de cobertura, o separador Cobertura poderá ser excluído da configuração.

A *Cobertura* é os limites monetários e os riscos cobertos numa apólice de seguro. Para controlar as coberturas das apólices, adicione-as como coberturas à apólice. A cobertura pode ser utilizada para controlar todos os

tipos de cobertura, tais como a colisão, o ferimento corporal, o incêndio e assim sucessivamente. Pode utilizar as páginas Cobertura para identificar e definir o perfil das coberturas ao apurar as informações sobre as coberturas, tais como o tipo de cobertura, o limite individual, o limite total, valores dedutíveis e assim sucessivamente.

Trabalhar com a Página principal de cobertura

A Página principal de cobertura constitui o ponto de partida para gerir registos de cobertura.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de cobertura. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um registo de cobertura

Pode criar um registo de cobertura clicando no botão Novo na secção Coberturas recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos da cobertura](#) (consultar "[Campos de cobertura](#)" na página 671).

Trabalhar com Listas de coberturas

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de coberturas.

Lista de coberturas	Filtros
Todas as coberturas	Todas as coberturas para as quais tem visibilidade, independentemente do proprietário da cobertura.
Coberturas recentemente modificadas	Todas as coberturas com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar coberturas recentemente modificadas

A secção Coberturas recentemente modificadas mostra as coberturas que o utilizador visualizou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em [Mostrar lista completa](#).

Adicionar secções à Página principal de cobertura

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções adicionais à Página principal de cobertura, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal de cobertura.

Para adicionar secções à Página principal de cobertura

- 1 Na Página principal de cobertura, clique na ligação [Editar disposição](#).
- 2 Na página [Disposição da Página principal de cobertura](#), clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em [Guardar](#).

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas com as coberturas:

- [Campos da cobertura](#) (consultar "[Campos de cobertura](#)" na página 671)
- [Gerir coberturas](#) (na página 670)

Gerir coberturas

Clique num tópico para visualizar procedimentos passo a passo para executar o seguinte:

- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registos, consulte [Trabalhar com registos](#) (na página 38).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas de escolha. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Além disso, consoante o nível de acesso do utilizador, é possível que não consiga executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas com as coberturas:

- [Trabalhar com a Página principal Cobertura](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal de cobertura](#)" na página 669)
- [Campos da cobertura](#) (consultar "[Campos de cobertura](#)" na página 671)

Campos de cobertura

Utilize a página Editar cobertura para adicionar um registo de cobertura ou atualizar os detalhes de um registo de cobertura existente. A página Editar cobertura mostra o conjunto completo de campos para um registo de cobertura.

SUGESTÃO: Também pode editar um registo de cobertura na página Lista de coberturas e na página Detalhe da cobertura. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (consultar "[Atualizar detalhes do registo](#)" na página 71).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil da cobertura	
Nome da cobertura	O nome exclusivo da cobertura.
Apólice	A apólice ligada a esta cobertura.
Cobertura	O tipo de cobertura que o cliente adquiriu na apólice para cobrir a respetiva responsabilidade civil. Alguns exemplos de cobertura são: colisão, completa, ferimento corporal, pagamento médico.
Estado da cobertura	O estado da cobertura, como por exemplo, Pendente, Aberta e Fechada.
Moeda	A moeda da cobertura.
Propriedade segurada	A propriedade do seguro ligada ao registo de cobertura.
Limite individual	O limite de uma cobertura individual. Por exemplo, o montante máximo que pode ser pago para uma cobertura de colisão poderá ser de 100.000 Euros.
Limite total	O limite total que pode ser pago. Por exemplo, se o segurado estiver envolvido numa colisão entre dois carros, o limite total pago ao abrigo da cobertura de colisão para os dois carros poderia estar limitado a 300.000 Euros.
Produto da cobertura	O produto do seguro associado a esta cobertura.
Detalhe da cobertura	

Campo	Descrição
Dedutível	O montante que o cliente tem de pagar primeiro antes do pagamento efetuado pela companhia de seguros. (O termo <i>dedutível</i> também é conhecido como <i>excesso</i> em alguns países, como o Reino Unido e a Irlanda.)
Início	A data em que a cobertura entra em vigor.
Fim	A data em que termina a cobertura.
Montante seguro	O montante que é segurado.
Integração da cobertura	
ID do sistema externo	Controla o ID da origem externa das informações externas sobre a cobertura. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a apólice, por exemplo, um nome da aplicação, nome da base de dados, nome da integração, etc.
ID de integração	Controla o ID de integração das informações externas sobre o registo de cobertura. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e hora em que os dados desta apólice foram atualizados pela última vez (a partir da origem externa).

Informações relacionadas

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas com as coberturas:

- [Trabalhar com a Página principal Cobertura](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal de cobertura](#)" na página 669)
- [Gerir coberturas](#) (na página 670)

Danos

Utilize as páginas Danos para identificar e apurar as informações sobre dados, tais como a descrição e montante dos danos. *Danos* significa o defeito causado a uma propriedade originando a perda de valor. Os danos são utilizados nas participações de seguros para controlar os danos em propriedades cobertas numa apólice.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações de danos, o separador Danos poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal de danos

A Página principal de danos constitui o ponto de partida para gerir danos.

NOTA: O administrador da empresa do utilizador pode personalizar a disposição da Página principal Danos. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um registo de danos

Pode criar um registo de danos clicando no botão Novo na secção Danos recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos da cobertura](#) (consultar "Campos de dano" na página 674).

Trabalhar com listas de danos

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de danos.

Lista de danos	Filtros
Todos os danos	Todos os danos para os quais tem visibilidade, independentemente de quem for o proprietário do registo de danos.
Danos recentemente modificados	Todos os danos, ordenados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar danos recentemente modificados

A secção Danos recentemente modificados mostra os registos de danos modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal de danos

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções adicionais à Página principal de danos, dependendo do que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal de danos.

O procedimento seguinte descreve como adicionar secções à Página principal de danos.

Para adicionar secções à Página principal Dano

- 1 Na Página principal Dano, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Dano, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Guardar.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com danos:

- [Campos do dano](#) (consultar "[Campos de dano](#)" na página 674)
- [Gerir danos](#) (na página 674)

Gerir danos

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com o dano:

- [Trabalhar com a Página principal Danos](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal de danos](#)" na página 672)
- [Campos do dano](#) (consultar "[Campos de dano](#)" na página 674)

Campos de dano

Utilize a página Editar dano para adicionar um registo de danos ou atualizar detalhes de um registo de danos existente. A página Editar dano mostra o conjunto completo de campos para um registo de danos.

SUGESTÃO: Também pode editar registos de danos na página Lista de danos e na página Detalhe do dano. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (consultar "Atualizar detalhes do registo" na página 71).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil do dano	
Participação	A participação associada ao registo de danos.
Propriedade do seguro	A propriedade segurada associada ao registo de danos.
Nome do dano	O nome exclusivo do dano. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Descrição da propriedade com danos	A descrição da propriedade danificada, por exemplo, carro BMW. Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.
Descrição dos danos	A descrição do dano, por exemplo, <i>farol frontal direito está danificado</i> . Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.
Moeda	A moeda para os danos.
N.º da propriedade	O número da propriedade, por exemplo, propriedade 1, propriedade 2, etc. Por exemplo, se uma apólice tiver três carros, pode numerar os carros do seguinte modo: 1 corresponde ao Toyota Corolla, 2 corresponde ao Mazda Miata e 3 corresponde ao Hyundai Pony.
Tipo de propriedade danificada	O tipo de propriedade, tal como motociclo, caravana, veículo particular de passageiros, casa, etc.
Montante estimado	Uma estimativa do montante do dano na propriedade segurada.
Integração dos danos	
ID do sistema externo	Controla o ID de origem externa das informações externas acerca do registo de danos. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a apólice, por exemplo, um nome da aplicação, nome da base de dados, nome da integração, etc.
ID de integração	Controla o ID de integração das informações externas acerca do registo de danos. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e hora em que os dados desta apólice foram atualizados pela última vez (a partir da origem externa).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com o dano:

- [Trabalhar com a Página principal Danos](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal de danos](#)" na página 672)
- [Gerir danos](#) (na página 674)

Propriedades do seguro

Utilize as páginas Propriedades do seguro para criar, actualizar e controlar contas de propriedades do seguro. Um registo de propriedades do seguro permite agrupar os contactos e agregar as respectivas informações relacionadas a partir dos contactos ligados à propriedade do seguro.

Uma *propriedade do seguro* são activos incorpóreos para os quais um contacto ou um proprietário do negócio tem um título jurídico. O proprietário adquire a apólice do seguro para proteger a propriedade física contra perda decorrente de roubo, incêndio e outros perigos. Este termo (propriedade do seguro) também é utilizado numa participação. O proprietário pode especificar qual a propriedade do seguro que foi danificada num incidente. Pode utilizar um registo de propriedade do seguro para controlar todos os tipos de propriedade do segurado, tal como um automóvel, um barco, jóias, uma casa, etc.

Pode utilizar as páginas Propriedade do seguro para identificar e descrever a propriedade do seguro captando informações, tais como a marca, o modelo, o ano da construção, o número da licença, etc. Também pode utilizar as páginas Propriedade do seguro para rever outras informações relacionadas. Para mais informações, consulte [Coberturas](#) (na página 668) e [Danos](#) (na página 672).

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações de propriedades do seguro, o separador Propriedades do seguro poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal da propriedade do seguro

A Página principal da propriedade do seguro constitui o ponto de partida para gerir registos de propriedade do seguro.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal da propriedade do seguro. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um registo de propriedade do seguro

Pode criar um registo da propriedade do seguro clicando no botão Novo na secção Propriedades do seguro recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos da propriedade do seguro](#) (consultar "[Campos de propriedades do seguro](#)" na página 678).

Trabalhar com listas de propriedades do seguro

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela que se segue descreve as listas padrão que estão disponíveis para propriedades do seguro.

Lista de propriedades do seguro	Filtros
Todas as propriedades do seguro	Todas as propriedades do seguro para as quais tem visibilidade
Propriedades do seguro recentemente modificadas	Todas as propriedades do seguro com o seu nome no campo Proprietário, ordenadas pela data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar secção Propriedades do seguro recentemente modificadas

A secção Propriedades do seguro recentemente modificadas mostra as propriedades do seguro visualizadas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal da propriedade do seguro

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções adicionais à Página principal da propriedade do seguro, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal da propriedade do seguro.

O procedimento que se segue descreve como adicionar secções à Página principal da propriedade do seguro.

Para adicionar secções à Página principal da propriedade do seguro

- 1 Na Página principal Propriedades do seguro, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Propriedades do seguro, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Guardar.

Gerir propriedades do seguro

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Campos de propriedades do seguro

Utilize a página Editar propriedade do seguro para adicionar um registo de propriedade do seguro ou para atualizar os detalhes de uma propriedade do seguro existente. A página Editar propriedade do seguro mostra o conjunto completo de campos para uma propriedade do seguro.

SUGESTÃO: Também pode editar uma propriedade do seguro na página Lista de propriedades do seguro e na página Detalhes das propriedades do seguro. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Actualizar detalhes do registo](#) (consultar "[Actualizar detalhes do registo](#)" na página 71).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil de propriedade	
Apólice	A apólice ligada à propriedade do seguro.
Sequência	O número de sequência para a propriedade do seguro. Por exemplo, poderá ter três automóveis para uma apólice, o número de sequência 1 poderá ser para Toyota Corolla, 2 para Mazda Miata e 3 para Hyundai.
Tipo	O tipo da propriedade do seguro, tais como um motociclo, uma autocaravana, um automóvel de passageiros privado, uma casa, etc.
Descrição	Uma descrição detalhada da propriedade do seguro. Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.
Montante	O montante segurado para a propriedade do seguro.
Moeda	A moeda para a propriedade do seguro.

Campo	Descrição
Integração de propriedade	
ID externo	Controla o ID de origem externa das informações externas sobre a participação. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a propriedade do seguro, por exemplo, um nome da aplicação, nome da base de dados, nome da integração, etc.
ID de integração	Controla o ID de integração do sistema externo. Este campo tem um limite de 50 caracteres.

Partes envolvidas

Utilize as páginas Parte envolvida para criar, actualizar e controlar qualquer tipo de parte envolvida. A parte envolvida controla a relação entre contactos e participações.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações da parte envolvida, o separador Partes envolvidas poderá ser excluído da configuração.

Uma *parte envolvida* é um contacto envolvido numa participação do seguro. Cada contacto poderá ter uma função numa participação. Pode utilizar o separador Partes envolvidas para controlar a relação de contactos com as participações. Alguns exemplos da função de contactos numa participação são: requerente, condutor segurado e advogado. Pode utilizar as páginas Parte envolvida para identificar e criar um perfil para uma parte envolvida.

Trabalhar com a Página principal da parte envolvida

A Página principal da parte envolvida constitui o ponto de partida para gerir as partes envolvidas.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Partes envolvidas. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um registo da parte envolvida

Pode criar um registo da parte envolvida clicando no botão Novo na secção Partes envolvidas recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos da parte envolvida](#) (consultar "[Campos de partes envolvidas](#)" na página 681).

Trabalhar com listas de partes envolvidas

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A seguinte tabela descreve as listas padrão.

Lista de partes envolvidas	Filtros
Todas as partes envolvidas	Todas as partes envolvidas para as quais tem visibilidade, independentemente de quem tem a parte envolvida.
Partes envolvidas recentemente modificadas	Todas as partes envolvidas com o seu nome no campo Proprietário, ordenadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar partes envolvidas recentemente modificadas

A secção Partes envolvidas recentemente modificadas mostra as partes envolvidas que modificou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal da parte envolvida

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções adicionais à Página principal da parte envolvida, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal da parte envolvida.

O procedimento seguinte descreve como adicionar secções à Página principal da parte envolvida.

Para adicionar secções à Página principal Partes envolvidas

- 1 Na Página principal Partes envolvidas, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Partes envolvidas, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Guardar.

Gerir partes envolvidas

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Campos de partes envolvidas

Utilize a página Editar parte envolvida para adicionar uma parte envolvida ou atualizar os detalhes de uma parte envolvida existente. A página Editar parte envolvida mostra o conjunto completo de campos para uma parte envolvida.

SUGESTÃO: Também pode editar informações das partes envolvidas na página Lista de partes envolvidas e na página Detalhes das partes envolvidas. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Actualizar detalhes do registo](#) (consultar "[Actualizar detalhes do registo](#)" na página 71).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de partes envolvidas.

Campo	Descrição
Perfil de parte envolvida	
Participação	A participação ligada a esta parte envolvida.
Contacto	Nome do contacto para a participação.
Nome da parte envolvida	O nome exclusivo da parte envolvida.
Função	A função do contacto nas participações. Alguns exemplos são: requerente adverso, requerente, testemunha, advogado e cônjuge segurado.
Moeda	A moeda para a parte envolvida.
Papel no acidente	A função da parte envolvida no acidente. Alguns exemplos são: condutor, passageiro e peão

Campo	Descrição
Localização	A localização do requerente quando o acidente ocorreu. Alguns exemplos são: no veículo envolvido, no veículo não envolvido e peão.
Detalhes das partes envolvidas	
Resumo de ferimentos	O resumo do ferimento na parte envolvida. Este campo tem um limite de 250 caracteres.
Descrição do ferimento	A descrição detalhada do ferimento na parte envolvida. Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.
Integração de parte envolvida	
ID do sistema externo	Controla o ID de origem externa das informações externas sobre a parte envolvida. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a parte envolvida, por exemplo, um nome da aplicação, nome da base de dados, nome da integração, etc.
ID de integração	Controla o ID de integração das informações externas sobre a parte envolvida.
Última atualização externa	A data e a hora quando os dados para esta parte envolvida foram atualizados pela última vez (da origem externa).

Apólices

Utilize a página Apólice para criar, actualizar e controlar qualquer tipo de apólice de seguro. As apólices são geralmente as apólices de um contacto ou empresa geridas pela companhia de seguros, mas pode também controlar todas as apólices de um contacto ou empresa, incluindo as de outras companhias de seguros.

NOTA: O administrador da empresa determina os separadores disponíveis. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações de apólices, o separador Apólice poderá ser excluído da configuração.

Uma *apólice* é um acordo escrito entre o segurador e o segurado, no qual o segurador se compromete a fornecer o benefício do seguro no caso de ocorrência de um evento que pode ser colocado no seguro e o segurado se compromete a pagar o prémio. As apólices fornecem uma estrutura para os seguradores efectuarem a gestão das relações de contactos e de negócios.

O tipo de registo da apólice permite que os seguradores se desloquem de relações direccionadas para apólices para relações direccionadas para clientes e agregados familiares através do acesso a informações da apólice de nível superior. As informações da apólice (por exemplo, tipo, estado e data efectiva no Oracle CRM On Demand) suportam compromissos de relações direccionadas para clientes e agregados familiares como, por

exemplo, actividades, participações e calendário. Pode utilizar o tipo de registo da apólice para controlar todos os tipos de apólice, como automática, propriedade, passivo geral e outros tipos. Uma apólice pode ter apólices principais, pelo que são suportados todos os tipos de hierarquias e estruturas de apólices. Estas hierarquias de apólices suportam o agrupamento de apólices em grupos de apólices, fornecendo a flexibilidade para activar qualquer estrutura da apólice necessária.

Informações relacionadas e de perfil sobre apólices

É possível utilizar as páginas Apólice para identificar e traçar o perfil, e obter informações detalhadas sobre uma apólice. Também será possível utilizar as páginas Apólice para rever as apólices dependentes de uma apólice e outras informações relacionadas, incluindo:

- [Segurados](#) (na página 687)
- [Participações](#) (na página 662)
- [Propriedades do seguro](#) (na página 676)
- [Coberturas](#) (na página 668)
- **Actividades.** Uma actividade pode estar relacionada com uma apólice. Na Página principal da apólice é possível visualizar as actividades relacionadas com uma apólice. Para obter mais informações, consulte [Trabalhar com a Página principal da apólice](#) (na página 683).
- **Pedidos de assistência.** Um pedido de assistência pode estar relacionado com uma apólice. Na Página principal Apólice é possível apresentar pedidos de assistência relacionados com uma apólice. Para mais informações sobre pedidos de assistência, consulte [Pedidos de assistência](#) (na página 329).

Trabalhar com a Página principal da apólice

A Página principal da apólice constitui o ponto de partida para gerir apólices.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal da apólice. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar uma apólice

Pode criar uma apólice clicando no botão Novo na secção Apólices recentemente modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos da apólice](#) (consultar "[Campos de apólices](#)" na página 685).

Trabalhar com Listas de apólices

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A seguinte tabela descreve as listas padrão de apólices.

Lista de apólices	Filtros
Todas as apólices	Todas as apólices para as quais tem visibilidade, independentemente de quem for o proprietário do registo
Apólices recentemente modificadas	Todas as apólices com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenadas pela data de modificação.
As minhas apólices	Apólices com o nome de utilizador no campo Proprietário.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar apólices recentemente modificadas

A secção Apólices recentemente modificadas mostra as apólices modificadas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal da apólice

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções adicionais à Página principal do segurado, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal da apólice.

O seguinte procedimento descreve como adicionar secções à Página principal da apólice.

Para adicionar secções à Página principal Apólice

- 1 Na Página principal Apólice, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Apólice, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Guardar.

Gerir apólices

Para gerir apólices, execute a tarefa seguinte: [Controlar apólices principais](#) (na página 685).

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
 - [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- 684** Ajuda online do Oracle CRM On Demand Versão 20

- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)
- [Trabalhar com anexos](#) (na página 110)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Controlar apólices principais

Para permitir o controlo da apólice principal de uma apólice, adicione a apólice principal ao Campo Apólice principal na apólice dependente.

Para controlar uma apólice principal

- 1 Seleccione uma apólice.
Para obter informações sobre como seleccionar uma apólice, consulte [Procurar registos](#) (consultar "[Localizar registos](#)" na página 45).
- 2 Na página Detalhes das apólices, clique em Editar.
- 3 Na página Editar apólice, seleccione o campo Apólice principal e seleccione uma apólice.

Campos de apólices

Utilize a página Editar apólice para adicionar uma apólice ou atualizar os detalhes de uma apólice existente. A página Editar apólice mostra o conjunto completo de campos para uma apólice.

Também pode editar um registo de apólice na página Lista de apólices e na página Detalhes da apólice. Para obter mais informações sobre a atualização de registos, consulte [Atualizar detalhes do registo](#) (consultar "[Atualizar detalhes do registo](#)" na página 71).

SUGESTÃO: Pode indicar hierarquias de apólices, em que uma apólice é dependente de outra apólice, através da seleção de uma apólice principal num registo de apólice. Para obter informações sobre como controlar apólices principais, consulte [Controlar apólices principais](#) (na página 685).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de apólices.

Campo	Descrição
-------	-----------

Campo	Descrição
Perfil de apólice	
N.º da apólice	O número da apólice que é normalmente gerado pelo sistema da apólice.
Tipo de apólice	O tipo da apólice, tal como seguro automóvel, seguro de propriedade, seguro de responsabilidade civil geral, seguro de compensação do trabalhador ou seguro de vida.
Estado	O estado da apólice, tal como um novo negócio, em vigor, pendente, terminado, renovação ou cotação.
Subestado	O subestado da apólice, tal como não submetido, análise do corretor, cancelado ou expirado.
Moeda	A moeda para a apólice.
Data de vigência	A data a partir da qual a apólice entra em vigor.
Data de expiração	A data quando a apólice expirou.
Data de cancelamento	A data quando a apólice foi cancelada.
Estado de classificação	A taxa que pode ser aplicada a uma apólice num determinado estado.
Plano de tarifação	O plano de tarifação para esta apólice. Cada companhia de seguros poderá ter níveis diferentes de tarifação para uma apólice. Alguns valores de exemplo são: 01, 02, 03, etc.
Proprietário	<p>O proprietário do registo da apólice.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 38).</p>
Integração de apólice	
ID do sistema externo	Controla o ID de origem externa das informações externas sobre a apólice. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a apólice, por exemplo, um nome da aplicação, nome da base de dados, nome da integração, etc.

Campo	Descrição
ID de integração	Controla o ID de integração das informações externas sobre a apólice. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e a hora quando os dados para esta apólice foram atualizados pela última vez da origem externa.
Agente de seguros	
Agência principal	A agência principal que iniciou a apólice.
Agente principal	O agente principal que processou esta apólice.
Origem da referência	A origem de referência, tais como Internet, mailing direto, anúncios em revistas e referência de cliente.
Código do produtor	O código para o produtor que comprou esta apólice ao segurador.
Montante nominal	O montante indicado na apólice do seguro a pagar em caso de morte ou vencimento.
Prémio total	O prémio total para esta apólice.
Estado da faturação	O estado da faturação da apólice, tal como faturado, prescrito ou pago.
Data limite da fatura	A data limite da fatura da apólice.
Período	O termo da apólice, por exemplo, 1 ano , 2 anos, etc.
Método de pagamento da apólice	O método que o cliente utiliza para pagar a apólice, tal como numerário, à cobrança, cheque ou transferência eletrónica de fundos.

Segurados

Utilize as páginas Segurados para criar, actualizar e controlar qualquer tipo de segurado. Um *segurado* é normalmente o contacto que detém a apólice que a companhia de seguros gere.

Um registo de segurado é utilizado para controlar a relação entre contactos e apólices. Capta todos os tipos de função que o contacto pode ter numa apólice. As funções de exemplo são: segurado, condutor principal, beneficiário, etc. Pode criar outras funções, conforme necessário. Para obter informações sobre como configurar campos e valores de campo, consulte Criar e editar campos.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações de segurados, o separador Segurados poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal do segurado

A Página principal do segurado constitui o ponto de partida para gerir segurados.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal do segurado. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um segurado

Pode criar um novo segurado clicando no botão Novo na secção Segurados recentemente modificados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos do segurado](#) (consultar "Campos de segurados" na página 690).

Trabalhar com Listas de segurados

O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivas chefias podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela que se segue descreve as listas padrão de segurados.

Lista de segurados	Filtros
Todos os segurados	Todos os segurados para os quais tem visibilidade, independentemente de quem tem o segurado
Segurados recentemente modificados	Todos os segurados, ordenados pela data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar segurados recentemente modificados

A secção Segurados recentemente modificados mostra os segurados modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal do segurado

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções adicionais à Página principal do segurado, dependendo das secções que o administrador da empresa disponibilizou para apresentação na Página principal do segurado.

O seguinte procedimento descreve como adicionar secções à Página principal do segurado.

Para adicionar secções à Página principal do segurado

- 1 Na Página principal do segurado, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal do segurado, clique nas setas de direcção para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Guardar.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gerir segurados](#) (na página 689)
- [Campos de segurados](#) (na página 690)

Gerir segurados

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Trabalhar com a Página principal Segurado](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal do segurado](#)" na página 688)
- [Campos de segurados](#) (na página 690)

Campos de segurados

Utilize a página Editar segurado para adicionar um segurado ou atualizar os detalhes de um segurado existente. A página Editar segurado mostra o conjunto completo de campos para um segurado.

SUGESTÃO: Também pode editar as informações de segurado na página Lista de segurados e na página Detalhes dos segurados. Para obter mais informações sobre a atualização de registros, consulte [Atualizar detalhes do registro](#) (consultar "[Atualizar detalhes do registro](#)" na página 71).

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil de segurado	
Apólice	A apólice ligada a este segurado.
Titular do contacto	O nome do contacto para a apólice.
Nome do segurado	O nome exclusivo do segurado.
Função	A função do contacto nesta apólice. Alguns funções de exemplo são: segurado, condutor principal e beneficiário.
Moeda	A moeda do segurado.
Tipo de segurado	O tipo de segurado para cada contacto na apólice, tal como principal ou secundário.
Percentagem	A percentagem da apólice que o titular detém. Por exemplo, para um seguro de vida, os clientes podem receber os lucros da apólice, com base nesta percentagem.
Integração de segurado	
ID do sistema externo	O ID de origem externa das informações externas sobre o segurado. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre o segurado, por exemplo, um nome da aplicação, nome da base de dados, nome da integração, etc. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
ID de integração	O ID de integração das informações externas sobre o segurado. Este campo tem um limite de 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e a hora quando os dados para este segurado foram atualizados pela última vez (da origem externa).

Tópicos relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Trabalhar com a Página principal Segurado](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal do segurado](#)" na página 688)

Perfil do corretor

O separador Perfil do corretor representa qualquer corretor de seguros que venda ou presta assistência a produtos de seguros. Todos os anos, o gestor de canais encontra-se normalmente com cada corretor e cria um novo perfil do corretor para o ano. O perfil do corretor capta as informações demográficas sobre um corretor num determinado ano.

As páginas Perfil do corretor no Oracle CRM On Demand permitem-lhe captar as informações demográficas sobre o parceiro, tal como o nome do corretor, endereço, números de telefone, número de fax, Web site, receitas, descrição do negócio, etc. O perfil do corretor é dependente do parceiro. Para mais informações sobre parceiros, consulte [Parceiros](#) (na página 378).

Trabalhar com a página principal de perfis do corretor

A Página principal Perfil do corretor constitui o ponto de partida para gerir perfis do corretor.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal Perfil do corretor. Além disso, se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um perfil do corretor

Pode criar um perfil do corretor clicando no botão Novo na secção Perfil do corretor recentemente modificado. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos do perfil do corretor](#) (consultar "[Campos de perfil do corretor](#)" na página 693).

Trabalhar com listas de perfis do corretor

A secção Listas de perfis do corretor mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand inclui um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e visíveis para todas as pessoas. O utilizador e os seus gestores podem criar listas adicionais, com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas aparecem acima do conjunto padrão de listas.

A seguinte tabela descreve as listas padrão para os perfis do corretor.

Lista do perfil do corretor	Descrição
Todos os perfis do corretor	Apresenta todos os registos para os quais tem visibilidade, independentemente do proprietário da lista. Não filtra os perfis do corretor.
Perfis do corretor recentemente modificados	Filtra todos os perfis do corretor, ordenados pela data de modificação.
Todos os perfis do corretor a nível nacional	Filtra todos os perfis do corretor em que o Subcanal está definido como Nacional.
Os meus perfis de corretor	Filtra perfis do corretor com o nome do utilizador no campo Proprietário.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou visualizar, editar ou eliminar uma lista existente, clique em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar a secção Os meus perfis de corretor recentemente modificados

A secção Os meus perfis de corretor recentemente modificados mostra os pedidos de perfil do corretor que o utilizador possui e que foram recentemente modificados. Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à página principal Perfis do corretor

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal Perfis do corretor:

- Listas de perfis do corretor
- Os meus perfis de corretor recentemente modificados
- Os meus perfis de corretor
- Todos os perfis do corretor a nível nacional.

Para adicionar secções à página principal Perfis do corretor

- 1 Na Página principal Perfis do corretor, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da página principal Perfis do corretor, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página. Em seguida, clique em Guardar.

Gerir perfis do corretor

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registos, consulte [Trabalhar com registos](#) (na página 38).

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Campos de perfil do corretor

Utilize a página Edição do perfil do corretor para adicionar um perfil do corretor ou atualizar detalhes de um perfil do corretor existente. A página Edição do perfil do corretor mostra o conjunto completo de campos de um perfil do corretor.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes de tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações demográficas	
Nome do perfil do corretor	O nome do perfil do corretor. Para evitar a duplicação de registos, certifique-se de que segue as convenções de nomenclatura definidas pela sua empresa no que se refere a abreviaturas, utilização de maiúsculas e minúsculas e

Campo	Descrição
	assim sucessivamente.
Parceiro	O nome do corretor com este perfil.
Subcanal	A descrição da cobertura do corretor. As opções incluem: Globais, Locais, Nacionais, Regionais e Grossistas.
Segmentação	A descrição da segmentação do corretor. As opções incluem: Comercial, Crescimento e Retalho.
Ano do perfil do corretor	O ano durante o qual um perfil do corretor é válido.
Número de telefone	O número de telefone do corretor.
Número de fax	O número de fax do corretor.
Web site	Endereço de URL do corretor.
País	O país onde se encontra a sede do corretor.
Morada 1	A morada da localização do corretor.
Morada 2	A morada da localização do corretor.
Localidade	A localidade onde se encontra a sede do corretor.
Concelho	O estado (em jurisdições como os Estados Unidos que utiliza estados) ou província (em jurisdições como o Canadá que utiliza províncias) onde o corretor está localizado, por exemplo, <i>CA</i> para Califórnia ou <i>ON</i> para Ontário.
Código postal	O código postal da localização do corretor.
Diversos	
Descrição geral da empresa	Descrição geral do corretor.
Crescimento histórico e futuro da empresa	A descrição do crescimento histórico e futuro do corretor.
Território/estrutura regional	A descrição do território e estrutura regional do corretor.

11 Automóvel

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registo que fornecem informações do automóvel:

- **Veículos.** Utilize estas páginas para controlar o histórico de vendas e o histórico de assistência de veículos.
- **Concessionários.** Utilize estas páginas para gerir as informações sobre o concessionário.

Nota: Estes tipos de registo estão disponíveis com Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Concessionários

Utilize as páginas principais dos Concessionários para criar, actualizar e controlar os registos de concessionários.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações do concessionário, o separador Concessionário poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal de Concessionário

A Página principal de Concessionário constitui o ponto de partida para gerir concessionários.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de Concessionário. Além disso, se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um concessionário

Pode criar um concessionário clicando no botão Novo na secção Os meus concessionários recentemente visualizados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos do concessionário](#) (consultar "[Campos de concessionário](#)" na página 698).

Trabalhar com listas de concessionários

A secção Listas de concessionários mostra um número de listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e encontram-se visíveis a todos. O utilizador e respectivos gestores podem criar listas adicionais com base em diferentes critérios. Estas listas personalizadas são apresentadas por cima do conjunto padrão de listas.

A tabela seguinte descreve as listas padrão de concessionários.

Lista de concessionários	Filtros
Todos os concessionários	Todos os concessionários para os quais tem visibilidade, independentemente de quem é o proprietário do concessionário.
Os meus concessionários	Concessionários com o nome do utilizador no campo Proprietário.
Concessionários recentemente modificados	Todos os concessionários com o nome do utilizador no campo Proprietário, ordenados pela data da modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar concessionários recentemente modificados

A secção Os meus concessionários recentemente visualizados mostra os concessionários que o utilizador visualizou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Ver oportunidades relacionadas com o concessionário

A secção Oportunidades relacionadas com o concessionário mostra as oportunidades principais atribuídas ao utilizador.

Para expandir a lista de oportunidades relacionadas com o concessionário, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal de Concessionário

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções que se seguem à Página principal de Concessionário:

- Concessionários recentemente criados
- Concessionários recentemente modificados
- Os meus concessionários recentemente criados
- Os meus concessionários recentemente modificados
- Uma ou mais secções do relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar as secções do relatório para visualização na Página principal de Concessionário)

Para adicionar secções à Página principal de Concessionário

- 1 Na Página principal de Concessionário, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal de Concessionário, clique nas setas para adicionar ou remover secções e para organizar as secções na página.
- 3 Clique em Guardar.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com o concessionário:

- [Campos do concessionário](#) (consultar "[Campos de concessionário](#)" na página 698)
- [Gerir concessionários](#) (na página 697)

Gerir concessionários

Para gerir concessionários, execute as seguintes tarefas:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)
- [Transferir propriedade de registos](#) (na página 99)
- [Adicionar notas](#) (na página 105)
- [Anexar ficheiros e URLs a registos](#) (na página 113)
- [Eliminar e restaurar registos](#) (na página 119)
- [Gerir calendários e actividades](#) (na página 141)

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com o concessionário:

- [Concessionários](#) (na página 695)
- [Campos do concessionário](#) (consultar "[Campos de concessionário](#)" na página 698)

- [Trabalhar com a Página principal Concessionário](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal de Concessionário](#)" na página 695)
- [Relatórios](#) (na página 779)

Campos de concessionário

Utilize a página Editar concessionário para adicionar um concessionário ou atualizar detalhes de um concessionário existente. A página Editar concessionário mostra o conjunto completo de campos para um concessionário.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar a candidatura do utilizador de várias formas como, por exemplo, alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas de escolha. Assim, as informações que visualiza podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave do concessionário	
Nome	Nome do concessionário automóvel. Limite de 100 caracteres.
Número de telefone	O número de telefone do concessionário.
Tipo de concessionário	O tipo de concessionário, por exemplo, Concessionário de camiões. Limite de 20 caracteres.
Local	O Web site do concessionário. Limite de 50 caracteres.
Correio eletrónico	O endereço de correio eletrónico de contacto do concessionário. Limite de 50 caracteres.
NOTA: Por predefinição, os seguintes campos de morada Faturação e Expedição não estão disponíveis. O administrador da empresa tem de configurá-los na página Detalhes do concessionário como parte de uma secção adicional. Para obter mais informações sobre a configuração da página Detalhes, consulte Personalizar disposições da página estática.	
Morada para faturação 1, 2, 3	A morada para faturação do concessionário. NOTA: Se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa, a morada para faturação será só de leitura e os campos de morada serão alterados para cumprirem os requisitos das moradas partilhadas. Para obter mais informações sobre moradas partilhadas, consulte Moradas .
Localidade para faturação	Nenhum.

Campo	Descrição
País de faturação	O país especificado na morada para faturação do concessionário. Os valores válidos predefinidos são os nomes de todos os países no mundo. O valor válido para os E.U.A. é <i>USA</i> . O Oracle CRM On Demand não permite que modifique os valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes de importar os dados. Para obter mais informações, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas .
Apartado para faturação/Código de ordenação	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos EUA, faça corresponder os seguintes itens de morada com este campo: Colonia/Secção, Código CEDEX, Morada 4, URB e Região. Para obter mais informações, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas .
Concelho para faturação	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada ou dos respetivos equivalentes ao Estado dos E.U.A. com este campo: Estado MEX, Estado BRA, Concelho, Parte do território, Ilha, Distrito, Região, Emirato e Oblast (região). Para obter mais informações, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas .
Estado dos E.U.A. para faturação	Os valores válidos predefinidos são abreviaturas padrão com duas letras para todos os Estados dos E.U.A., com todas as letras em maiúsculas. O Oracle CRM On Demand não permite que modifique os valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes de importar os dados.
Código postal para faturação	Nenhum.
Morada para expedição 1, 2, 3	A morada de expedição do concessionário. Para obter informações sobre como corresponder os campos da morada numa base país por país, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas . NOTA: Se as moradas partilhadas estiverem configuradas para a empresa, a morada para expedição será só de leitura e os campos de morada serão alterados para cumprirem os requisitos das moradas partilhadas. Para obter mais informações sobre moradas partilhadas, consulte Moradas .
Localidade de expedição	Nenhum.
País de expedição	Os valores válidos predefinidos são os nomes de todos os países no mundo. O valor válido para os E.U.A. é <i>USA</i> . O Oracle CRM On Demand não permite que modifique os valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes de importar os dados. Para obter mais informações, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas .
Apartado de expedição/Código de ordenação	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos EUA, faça corresponder os seguintes itens de morada com este campo: Colonia/Secção, Código CEDEX, Morada 4, URB e Região. Para obter mais informações, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas .

Campo	Descrição
Concelho de expedição	Se o ficheiro contiver moradas que não pertencem aos E.U.A., efetue a correspondência dos seguintes itens de morada ou dos respetivos equivalentes ao Estado dos E.U.A. com este campo: Estado MEX, Estado BRA, Concelho, Parte do território, Ilha, Distrito, Região, Emirato e Oblast (região). Para obter mais informações, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas .
Estado dos E.U.A. de expedição	Os valores válidos predefinidos são abreviaturas padrão com duas letras para todos os Estados dos E.U.A., com todas as letras em maiúsculas. O Oracle CRM On Demand não permite que modifique os valores válidos para este campo. Certifique-se de que os dados da importação correspondem aos valores válidos para este campo antes de importar os dados.
Código postal de expedição	Nenhum.
Informações adicionais	
Estado	O estado do concessionário, por exemplo, Ativo.
Concessionário principal	O concessionário principal do registo de concessionário atual.
Moeda	A moeda de emissão.
Classificação	A classificação de um concessionário relativamente a outros concessionários, normalmente para fins de vendas ou assistência. Limite de 22 caracteres.
Proprietário	<p>O proprietário do registo de concessionário.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registo pode atualizar o registo, transferi-lo para outro proprietário ou eliminá-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um utilizador.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta os registos incluídos nos relatórios executados pelo utilizador ou respetivos gestores a partir das páginas Relatórios e Painel.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 38).</p>
URL	O URL (Universal Resource Locator) do concessionário. Limite de 100 caracteres.
Local principal	O Web site do concessionário principal. Limite de 50 caracteres.
Fase de vendas	A fase da candidatura e processo de contratação do concessionário. Os valores predefinidos são: Ativo, Candidatura pendente, Candidato e Contrato pendente.

Campos personalizados

NOTA: Os administradores de empresas, cuja função inclua o privilégio Personalizar aplicação, criam normalmente campos personalizados.

Qualquer campo personalizado que seja criado num registo de conta é apresentado como o mesmo campo personalizado no registo de concessionário, uma vez que o registo de concessionário herda um campo personalizado de um registo de conta. No entanto, todos os campos personalizados criados num registo de concessionário não são apresentados automaticamente no registo de conta.

Se pretende ver o mesmo campo personalizado na vista Conta e na vista Concessionário, o administrador da empresa pode criar o campo personalizado no registo de conta e torná-lo visível na vista Conta e na vista Concessionário.

Se não pretende ver o mesmo campo personalizado na vista Conta e na vista Concessionário, o administrador da empresa pode criar o campo personalizado específico da Conta no registo de conta e fazer com que o campo personalizado fique apenas visível na vista Conta.

Para mais informações sobre campos personalizados, consulte [Acerca de campos personalizados](#).

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com o concessionário:

- [Concessionários](#) (na página 695)
- [Trabalhar com a Página principal Concessionário](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal de Concessionário](#)" na página 695)
- [Gerir concessionários](#) (na página 697)

Veículos

Utilize as páginas de Veículos para criar, actualizar e controlar os veículos.

NOTA: O administrador da empresa determina quais os separadores disponíveis para o utilizador. Se a responsabilidade da função do utilizador não incluir o controlo de informações do veículo, o separador Veículos poderá ser excluído da configuração.

Trabalhar com a Página principal de Veículos

A Página principal dos Veículos constitui o ponto de início para gerir veículos.

NOTA: O administrador da empresa pode personalizar a disposição da Página principal de Veículos. Além disso, se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar secções à página e remover secções da página.

Criar um veículo

Pode criar um veículo clicando no botão Novo na secção Os meus veículos recentemente visualizados. Para obter mais informações, consulte [Criar registos](#) (na página 42) e [Campos do veículo](#) (consultar "[Campos de veículo](#)" na página 710).

Trabalhar com listas de veículos

A secção Listas de veículos mostra um número de listas. O Oracle CRM On Demand é fornecido com um conjunto de listas standard. Todas as listas standard são públicas e visíveis para todos. O utilizador e os respectivos gestores podem criar listas adicionais com base em critérios diferentes. Estas listas personalizadas aparecem abaixo do conjunto de listas standard.

A tabela seguinte descreve as listas standard de veículos.

Listas de veículos	Filtros
Todos os veículos	Todos os veículos, ordenados pelo número de identificação do veículo (VIN)
Todos os veículos recentemente modificados	Todos os veículos, ordenados pela data de modificação

Para visualizar uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para mais informações sobre como criar listas, consulte [Criar e refinar listas](#) (na página 88).

Para rever todas as listas disponíveis, crie uma nova lista ou visualize, edite ou elimine uma lista existente, clicando em Gerir listas. A página Gerir listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Estas listas são só de visualização, pelo que não podem ser editadas ou eliminadas.

Visualizar os veículos recentemente modificados

A secção Os meus veículos recentemente modificados mostra os veículos que o utilizador visualizou mais recentemente.

Visualizar pedidos de assistência relacionados com veículos

A secção Pedidos de assistência relacionados com veículos mostra as seguintes informações:

- **Número da assistência.** Os pedidos de assistência que estão atribuídos ao utilizador. Clique em Número do pedido de assistência para rever o pedido de assistência.
- **Assunto.** O título do pedido de assistência.
- **Activo.** O activo correspondente ao pedido de assistência.
- **Mostrar lista completa.** Expande a lista de pedidos de assistência relacionados com veículos.

Para expandir a lista, clique em Mostrar lista completa.

Adicionar secções à Página principal de Veículos

Se a função do utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, poderá adicionar algumas ou todas as secções à Página principal de Veículos:

- Veículos recentemente criados
- Veículos recentemente modificados
- Os meus veículos recentemente criados
- Os meus veículos recentemente modificados
- Uma ou mais secções do relatório (O administrador da empresa pode disponibilizar secções do relatório para visualização na Página principal de Veículos.)

Execute a seguinte tarefa para adicionar secções à Página principal de Veículos.

Para adicionar secções à Página principal de Veículos

- 1 Na Página principal de Veículos, clique em Editar disposição.
- 2 Na página Disposição da Página principal de Veículos, clique nas setas para adicionar ou remover secções e organizar as secções na página.
- 3 Clique em Guardar.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com os Veículos:

- [Campos do veículo](#) (consultar "[Campos de veículo](#)" na página 710)
- [Gerir veículos](#) (na página 703)

Gerir veículos

Os tópicos seguintes descrevem a configuração opcional que pode ser executada pelo administrador da empresa a gerir os veículos no Oracle CRM On Demand:

- [Activar um tipo de produto para veículos](#) (na página 705)
- [Activar a associação de veículos em pedidos de assistência](#) (na página 704)

Clique num tópico para visualizar procedimentos passo a passo para executar o seguinte:

- [Actualizar a propriedade do veículo](#) (na página 707)
- [Controlar pedidos de assistência para veículos](#) (na página 706)
- [Controlar os históricos de vendas dos veículos](#) (na página 708)
- [Controlar os históricos de assistência dos veículos](#) (na página 708)
- [Controlar informações financeiras dos veículos](#) (na página 709)

NOTA: Esta funcionalidade não faz parte da aplicação padrão, pelo que poderá não estar disponível na versão do Oracle CRM On Demand.

Para procedimentos passo a passo comuns a muitos tipos de registo, consulte:

- [Criar registos](#) (na página 42)
- [Actualizar detalhes do registo](#) (na página 71)
- [Ligar registos ao registo seleccionado](#) (consultar "[Ligar registos ao registo seleccionado](#)" na página 73)
- [Trabalhar com listas](#) (na página 82)
- [Trabalhar com registos](#) (na página 38)
- [Adicionar notas](#) (na página 105)
- [Transferir propriedade de registos](#) (na página 99)
- [Controlar os activos](#) (consultar "[Controlar activos](#)" na página 218) (inclui a ligação dos veículos a contas)
- [Anexar ficheiros e URLs a registos](#) (na página 113)
- [Eliminar e restaurar registos](#) (na página 119)
- [Controlar os activos](#) (consultar "[Controlar activos](#)" na página 218) (inclui a ligação dos veículos a contas)
- Mudar o nome de tipos de registo

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, tal como alterar os nomes dos tipos de registo, campos e opções nas listas. Assim, as informações visualizadas poderão ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda online.

Por outro lado, dependendo do nível de acesso que tiver, poderá não conseguir executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com os Veículos:

- [Veículos](#) (na página 701)
- [Campos do veículo](#) (consultar "[Campos de veículo](#)" na página 710)
- [Trabalhar com a Página principal Veículo](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal de Veículos](#)" na página 701)
- [Relatórios](#) (na página 779)

Activar a associação de veículos em pedidos de assistência

A disposição do pedido de assistência predefinida não apresenta a associação de veículos. No entanto, o administrador da empresa pode configurar a disposição de uma página do pedido de assistência personalizada concluindo o procedimento seguinte.

Para apresentar a associação de veículos num registo de pedidos de assistência

- 1 A partir de qualquer página, clique em Administração, em Personalização da aplicação, em Pedidos de assistência e em Disposição da página Pedido de assistência.
- 2 Na lista Disposição da página, execute um dos seguintes procedimentos:
 - Clique na ligação Editar para modificar uma disposição existente.
 - Clique no botão Nova disposição para criar uma nova disposição.
 - Clique na ligação Copiar para copiar uma disposição existente.É apresentado o Assistente de disposições de páginas.
- NOTA:** O número de passos no Assistente de disposições de páginas pode ser diferente, dependendo da ligação Disposição da página que clicar.
- 3 No Passo 1 Nome da disposição, introduza um nome para a disposição e uma descrição (opcional).
- 4 No Passo 2 Configuração de campos, seleccione as características dos campos conforme necessário.
- 5 No Passo 3 Disposição do campo, certifique-se de que o campo Veículo está disponível na Disposição da página Pedido de assistência.
- 6 Clique em Concluir para sair do Assistente.

Tem agora de atribuir a nova disposição personalizada a uma função do utilizador, utilizando o Assistente de gestão de funções.
- 7 Clique em Administração, clique em Gestão de utilizadores e controlos de acesso, em seguida, clique em Gestão de funções:
- 8 Encontre a função à qual pretende atribuir a disposição da página do pedido de assistência personalizado e clique em Editar.
- 9 No Passo 6 do assistente, altere o Nome da disposição da página para a disposição da página do pedido de assistência personalizado no registo do pedido de assistência.
- 10 Clique em Concluir para sair do assistente.

NOTA: Ao activar a Associação de veículos, pode também actualizar a disposição da página Procura de veículos para alterar a selecção da associação que um utilizador visualiza. Para obter mais informações, consulte Gerir disposições da procura.

Activar um tipo de produto para veículos

Normalmente, para adicionar produtos, o administrador da empresa utiliza a parte Gestão de conteúdos da ferramenta de administração. Para Veículos, o administrador pode actualizar o registo do produto com o campo Tipo de produto definido como Veículo. Tenha em atenção que o Tipo de produto para os registos de

veículos não é apresentado na disposição predefinida do produto. Para apresentar o Tipo de produto para um veículo, o administrador da empresa pode criar uma disposição da página personalizada do produto concluindo os passos no seguinte procedimento.

Para apresentar o tipo de produto para um registo do veículo

- 1** A partir de qualquer página, clique em Admin., clique em Personalização de aplicação, clique em Produto, clique em Disposição da página do produto e copie a Disposição padrão da página do produto para uma nova disposição.
- 2** Conclua o Assistente de disposições de páginas para o produto:
 - a** No Passo 1, forneça um nome para a disposição.
 - b** No Passo 2, seleccione a caixa Obrigatório para o Tipo de produto.
 - c** No Passo 3, certifique-se de que o campo Tipo de produto está listado na secção Informações chave do produto à direita.
 - d** Clique em Concluir para sair do assistente.
- 3** Atribua a nova disposição personalizada a uma função do utilizador conforme necessário, utilizando o Assistente de gestão de funções.
 - a** Clique em Administração, clique em Gestão de utilizadores e controlos de acesso, em seguida, clique em Gestão de funções:
 - b** Localize a função que pretende atribuir à disposição da página personalizada do produto e clique em Editar.
 - c** No Passo 6 do assistente, altere o Nome da disposição da página para a disposição da página personalizada do produto para o registo do Produto.
 - d** Clique em Concluir para sair do assistente.

O utilizador cuja função tenha sido modificada, pode criar um registo de produto com o campo Tipo de produto, utilizando a funcionalidade Gestão de conteúdos. Para mais informações sobre como adicionar produtos, consulte Configurar produtos da empresa.

Para mais informações, consulte Configurar produtos da empresa.

Controlar pedidos de assistência para veículos

Quando pretender rever, atualizar ou criar um pedido de assistência para um veículo, atualize o registo do veículo ou crie o pedido de assistência para o veículo associado.

Para controlar o pedido de assistência para um veículo

- 1** Selecione o veículo que pretende controlar.

Para mais informações sobre como seleccionar veículos, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- Na página Detalhes do veículo, desloque-se e clique em Novo na barra de título Pedido de assistência.

NOTA: Quando cria um pedido de assistência, seleccionar um concessionário permite ao utilizador alterar da procura de todos os contactos para os contactos no concessionário relacionado. Pode alterar o filtro para executar uma consulta conforme necessário.

- Na página Editar pedido de assistência, preencha as informações.

A seguinte tabela descreve algumas informações sobre campos para históricos de assistência.

Campo	Comentários
Número da assistência	O Oracle CRM On Demand gera este número.
Assunto	O título ou breve descrição desta atividade.
Prioridade	A prioridade do pedido de assistência, tal como 1-Urgente, 2-Alta ou 3-Média.
Estado	O estado do pedido de assistência, tal como Aberto, Pendente ou Fechado.
Hora de abertura	Indica a hora em que o pedido de assistência foi aberto. O Oracle CRM On Demand gera este número.
Contacto	O contacto ligado ao pedido de assistência.
Concessionário	O concessionário ligado ao pedido de assistência.
Proprietário	O proprietário do pedido de assistência.

NOTA: Quando cria um pedido de assistência, seleccionar um concessionário altera todos os contactos para apenas esses contactos que estão associados ao concessionário por predefinição. O filtro pode ser alterado para consultar todos os contactos.

Actualizar a propriedade do veículo

Quando um veículo é vendido, actualize o registo do veículo para controlar a propriedade do mesmo.

- Selecione o veículo.

Para obter instruções sobre como seleccionar veículos, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- Na página Detalhe do veículo, clique em Editar na barra de título.

Para obter informações sobre os campos na página Detalhes do veículo, consulte [Campos de veículos](#) (consultar "[Campos de veículo](#)" na página 710).

- Na página Editar veículo, actualize o campo Propriedade de no registo de veículo.

- Guarde o registo:

- Para guardar este registo e, em seguida, abrir a página Detalhe do veículo (onde pode ligar informações a este registo), clique em Guardar.
- Para guardar este registo e, em seguida, abrir a página Editar (onde pode criar outro registo do veículo), clique em Guardar e criar novo veículo.

Controlar os históricos de vendas dos veículos

Quando pretende rever, actualizar ou criar um histórico de vendas de um veículo, actualize o registo do veículo.

Para controlar o histórico de vendas do veículo

- 1 Seleccione o veículo.

Para obter instruções sobre como seleccionar veículos, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhe do veículo, desloque-se para a secção Histórico de vendas e clique em Adicionar na barra de título.

NOTA: Se a secção Histórico de vendas não estiver visível na página Detalhes do veículo, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Histórico de vendas à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- 3 Na página Editar histórico de vendas, preencha as informações.

A seguinte tabela descreve algumas informações sobre campos para históricos de vendas.

Campo	Comentários
Número de vendas	Número gerado pelo sistema.
Código de moeda	Assume a moeda do utilizador.
Nome do proprietário	Quando selecciona o apelido, este campo é preenchido.
Apelido do proprietário	Proprietário do veículo.

- 4 Guarde o registo.

Controlar os históricos de assistência dos veículos

Quando pretende rever, actualizar ou criar um histórico de assistência para um veículo, actualize o registo do veículo. O histórico de assistência pode incluir os pedidos de assistência e outros serviços relacionados com o veículo.

Para controlar o histórico de assistência do veículo

- 1 Selecione o veículo.

Para obter instruções sobre como seleccionar veículos, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhe do veículo, desloque-se e clique em Adicionar na barra de título Histórico de assistência.

NOTA: Se a secção Histórico de assistência não estiver visível na página Detalhes do veículo, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Histórico de assistência à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- 3 Na página Editar histórico de assistência, preencha as informações.

A seguinte tabela descreve algumas informações sobre campos para históricos de assistência.

Campo	Comentários
N.º de HA	O número do histórico de assistência tem um limite de 30 caracteres. O Oracle CRM On Demand gera este número.
N.º de PA	Registo do pedido de assistência ligado a este histórico de assistência. Limite de 64 caracteres.
Apelido do proprietário	Proprietário do veículo. Limite de 50 caracteres.
Data da assistência	A predefinição é a data de hoje.
Código de moeda	Assume a moeda do utilizador. Limite de 20 caracteres.
Nome da assistência	Um nome ou número ligado ao registo do histórico de assistência. Limite de 100 caracteres.
Marca	O fabricante ou nome da marca do veículo. Só de leitura.
Nome do proprietário	Quando selecciona o apelido, este campo é preenchido. Limite de 50 caracteres.
Fornecedor de assistência	Concessionário ou outro fornecedor de assistência que prestou assistência ao veículo. Limite de 100 caracteres.
Descrição	Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.

- 4 Guarde o registo.

Controlar informações financeiras dos veículos

Pode controlar as informações financeiras de um veículo.

Para controlar as informações financeiras de um veículo

- 1 Selecione o veículo.

Para obter instruções sobre como seleccionar veículos, consulte [Localizar registos](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhe do veículo, desloque-se e clique em Adicionar na barra de título Informações financeiras.

NOTA: Se a secção Informações financeiras não estiver visível na página Detalhes do veículo, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Informações financeiras à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- 3 Na página Editar informações financeiras, preencha as informações.

A seguinte tabela descreve algumas informações sobre campos para informações financeiras.

Campo	Comentários
N.º de detalhe financeiro	Número gerado pelo sistema. Limite de 15 caracteres.
Empresa financiadora	Limite de 30 caracteres.

Campos de veículo

Utilize a página Editar veículo para adicionar um veículo ou atualizar detalhes de um veículo existente. A página Editar veículo mostra o conjunto completo de campos para um veículo.

NOTA: Os administradores de empresas podem personalizar a candidatura do utilizador de várias formas como, por exemplo, alterar nomes de tipos de registo, campos e opções em listas de escolha. Assim, as informações que visualiza podem divergir das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela seguinte fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Informações chave do veículo	
NIV	Número de identificação do veículo (NIV). Limite de 100 caracteres.
Marca	O fabricante ou nome da marca do veículo. Os valores predefinidos incluem: Metro Motors, Toyota e Marca desconhecida.
Modelo	Modelo do veículo. Os valores predefinidos são: 4Runner e Tacoma.
Ano	O ano de fabrico do veículo. Isto é uma lista de escolha numérica e não aceita caracteres não numéricos.
Nome do produto	O nome do produto. Normalmente, para adicionar produtos, o administrador da empresa utiliza a funcionalidade Gestão de conteúdos. Para Veículos, o

Campo	Descrição
	<p>administrador da empresa pode atualizar o registo do produto com o campo Tipo de produto definido como Veículo. Tenha em atenção que o Tipo de produto não está exposto na disposição predefinida do produto.</p> <p>O procedimento para expor o Tipo de produto para veículos está descrito em Ativar um tipo de produto para veículos (consultar "Activar um tipo de produto para vehículos" na página 705).</p>
Acabamentos	Os acabamentos do veículo. Os valores predefinidos são: 2WD e Prerunner.
Porta	O número de portas do veículo. Os valores predefinidos são: 2 portas, 3 portas e 4 portas.
Cor exterior	A cor do veículo.
Moeda do veículo	A designação da moeda para o preço do veículo como, por exemplo, euros (EUR).
Proprietário	<p>O proprietário do registo de veículo.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade do registo que o administrador da empresa configure para o tipo de registo, poderá ver o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhes do registo, e um ou ambos os campos poderão estar em branco. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade do registo, consulte Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo (na página 38).</p>
Informações adicionais do veículo	
Usado/Novo	Se o veículo é novo ou usado.
Tipo de produto	<p>O tipo de veículo. Limite de 30 caracteres.</p> <p>NOTA: Este campo é só de leitura.</p>
Cor interior	Cor do interior do veículo, por exemplo, Vermelho.
Transmissão	O tipo de transmissão do veículo. Os valores predefinidos são: Automático, Manual e Opcional.
Motor	O tipo de motor do veículo. Os valores predefinidos são: 4 cilindros, 6 cilindros, 8 cilindros, 10 cilindros e Opcional.
Corpo	O tipo de carroçaria do veículo, por exemplo, Coupé ou Cabriolé.
Propriedade de	O tipo de propriedade do veículo, por exemplo, Carro de empresa.
Contacto	<p>A pessoa de contacto do veículo. Limite de 100 caracteres.</p> <p>NOTA: Este campo é só de leitura.</p>
Conta	A conta ligada ao veículo.
Localização da conta	A localização da conta. Limite de 50 caracteres.

Campo	Descrição
	NOTA: Este campo é só de leitura.
Concessionário de venda	Nome do concessionário de venda do veículo. Limite de 100 caracteres.
Concessionário de assistência	Nome do concessionário de assistência do veículo. Limite de 100 caracteres.
PVR	O preço de venda recomendado (PVP) pelo fabricante na moeda utilizada no registo de veículo. Limite de 22 caracteres.
Preço para o concessionário	O preço para o concessionário na moeda utilizada no registo de veículo. Limite de 22 caracteres.
Estado	O estado atual do veículo, por exemplo, Produção.
Localização	A localização do veículo, por exemplo, Lote do concessionário.
Quilometragem atual	O número atual de quilómetros que aparece no conta-quilómetros dos veículos. Limite de 22 caracteres (número).
Tipo de garantia	O tipo de garantia fornecida com o veículo, por exemplo, Total ou Alargada.
Número da carta de condução	Número da carta de condução do proprietário. Limite de 30 caracteres.
Local de emissão da carta de condução	O local de emissão da carta de condução.
Descrição	Limite de 250 caracteres.

Nota: Para configurar qualquer um dos campos da lista de escolha, tais como, Modelo, Acabamentos, Portas, o administrador da empresa pode personalizar a aplicação para os valores da lista de escolha, conforme descrito em Alterar valores da lista de escolha.

Campos personalizados

NOTA: Os administradores de empresas, cuja função inclua o privilégio Personalizar aplicação, criam normalmente campos personalizados.

Qualquer campo personalizado que seja criado num registo de ativo é apresentado como o mesmo campo personalizado no registo de veículo. Um registo de veículo herda um campo personalizado num registo de ativo. No entanto, todos os campos personalizados criados num registo de veículo não são apresentados automaticamente no registo de ativo.

Se pretende ver o mesmo campo personalizado na vista Ativo e na vista Veículo, o administrador da empresa pode criar o campo personalizado no registo de ativo e torná-lo visível na vista Ativo e na vista Veículo.

Se não pretende ver o mesmo campo personalizado na vista Ativo e no registo de veículo, o administrador da empresa pode criar o campo personalizado específico do Ativo e fazer com que o campo personalizado fique apenas visível na vista Ativo.

Para mais informações sobre campos personalizados, consulte Acerca de campos personalizados.

Campos adicionais

Existem vários campos que não são apresentados na página Detalhes do veículo por predefinição: N.º da peça, Data de compra, Preço de compra, Quantidade, Data de expedição, Data de instalação, Data de expiração, Data de notificação, Categoria do produto e Contrato.

O administrador da empresa pode alterar as definições destes campos conforme necessário. Para mais informações sobre como alterar definições de campos, consulte Criar e editar campos. Para tornar os campos visíveis, o administrador da empresa tem de incluir estes campos na disposição da página. Para mais informações sobre como tornar estes campos visíveis numa página, consulte Personalizar disposições da página estática.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas com os Veículos:

- [Trabalhar com a Página principal Veículo](#) (consultar "[Trabalhar com a Página principal de Veículos](#)" na página 701)
- [Gerir veículos](#) (na página 703)

12 Personalizar a aplicação

Pode utilizar as páginas A minha configuração para personalizar o Oracle CRM On Demand. Para obter instruções passo a passo, clique num dos seguintes tópicos:

- [Atualizar os detalhes pessoais](#) (na página 716)
- [Definir o tipo de registo de procura predefinido](#) (na página 725)
- [Definir o tema](#) (na página 726)
- [Definir o modo de pré-visualização do registo](#) (na página 726)
- [Alterar a definição do idioma](#) (na página 727)
- [Ver campos de pista de auditoria](#) (na página 728)
- [Gerir a quota](#) (na página 728)
- [Rever a atividade de início de sessão](#) (consultar "[Rever a actividade de início de sessão do utilizador](#)" na página 729)
- [Alterar a palavra-passe](#) (na página 730)
- [Configurar as perguntas de segurança](#) (na página 730)
- [Rever as informações de delegação](#) (na página 731)
- [Adicionar utilizadores delegados](#) (na página 732)
- [Conceder acesso de início de sessão ao suporte técnico](#) (na página 733)
- [Apresentar os separadores](#) (na página 734)
- [Alterar a disposição da página de detalhes](#) (na página 734)
- [Alterar as disposições da página principal](#) (na página 735)
- [Alterar a disposição da barra de ação](#) (consultar "[Alterar a disposição da barra de acção](#)" na página 736)
- [Configurar o calendário](#) (na página 737)
- [Aceder às ferramentas de dados e integração](#) (na página 738)
- [Ver os pedidos de exportação](#) (na página 739)
- [Incorporar um widget de listas de favoritos](#) (na página 741)
- [Incorporar um widget do centro de mensagens](#) (na página 742)
- [Incorporar um widget de relatórios](#) (na página 743)

- [Incorporar um Widget de listas simples](#) (na página 743)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre como personalizar a aplicação:

- [Acerca do Widgets do On Demand](#) (consultar "[Acerca de widgets do On Demand](#)" na página 740)
- [Importar os contactos](#) (na página 230)
- [Utilizar o Offline Client](#) (na página 746)
- [Adicionar mensagens de correio eletrónico do Microsoft Outlook e Lotus Notes](#) (consultar "[Adicionar mensagens de correio electrónico do Microsoft Outlook e Lotus Notes](#)" na página 755)

Atualizar os detalhes pessoais

Pode atualizar os detalhes pessoais, tais como a morada e o número de telefone. O administrador da empresa controla a disposição e as informações que visualiza na página Detalhe pessoal, consequentemente podem existir diferenças entre as descrições seguintes e o que visualiza.

NOTA: As alterações efetuadas ao Idioma predefinido, Moeda predefinida, Fuso horário predefinido e País predefinido, nas páginas Perfil pessoal só irão refletir-se em todos os relatórios e análises quando terminar sessão e voltar a iniciá-la.

Para atualizar os detalhes pessoais

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
- 3 Na secção Informações pessoais, clique na ligação O meu perfil.
- 4 Na secção Detalhe pessoal, clique em Editar.
- 5 No formulário Editar pessoal, atualize as informações e, em seguida, guarde o registo.

Nota: Tem de terminar sessão e iniciar sessão novamente para ativar algumas alterações (Idioma, Definições locais, Fuso horário e Moeda).

A seguinte tabela descreve alguns campos que pode rever ou atualizar.

Campo	Descrição
Informações chave do utilizador	
Nome próprio	O nome próprio do utilizador. Limite de 50 caracteres. Este é um campo obrigatório.
Apelido	O apelido do utilizador. Limite de 50 caracteres. Este é um campo obrigatório.

Campo	Descrição
Outros nomes	Outros nomes do utilizador. Limite de 50 caracteres.
Sr./Sra.	A saudação do utilizador.
Estado	Este ficheiro só de leitura indica o estado do utilizador. Só os utilizadores ativos podem aceder ao Oracle CRM On Demand.
Reporta a	Este campo só de leitura indica o gestor do utilizador. NOTA: Consoante a forma como o administrador da empresa configurar as disposições da página do utilizador para a empresa, poderá ver o campo Reporta a (designação alternativa) em vez do campo Reporta a. O campo Reporta a (designação alternativa) mostra o identificador abreviado para o gestor do utilizador.
Título da função	Este campo só de leitura mostra o título da função de utilizador
Região	A região ou área onde está localizado o utilizador. Limite de 40 caracteres.
Sub-região	Uma maior delimitação da região ou área onde está localizado o utilizador. Limite de 40 caracteres.
Função	Este campo só de leitura indica a função atribuída ao utilizador no Oracle CRM On Demand. As funções de utilizador definem as funcionalidades no Oracle CRM On Demand que um utilizador tem privilégios para utilizar, o conjunto de permissões atribuído ao utilizador para trabalhar com informações protegidas e as definições da interface do utilizador que apresenta as informações.
Grupo principal	O grupo ao qual foi adicionado este utilizador. Só de leitura.
Informações de detalhe do utilizador	
Designação alternativa	Um identificador abreviado do utilizador que é utilizado para atribuir ou mostrar a propriedade de tipos de registo específicos. Por exemplo, introduza o nome preferencial ou pseudónimo do utilizador. Este é um campo obrigatório e é configurado pelo administrador da empresa.
ID do utilizador	Um identificador exclusivo do sistema para um utilizador utilizado em conjunto com o ID de início de sessão da empresa na aplicação. Este é um campo obrigatório configurado pelo administrador da empresa.
Correio eletrónico	O endereço de correio eletrónico completo de um utilizador, tal como amostra@equipamentocerto.pt. O endereço de correio eletrónico é utilizado para notificações do sistema, tais como uma notificação de reposição da palavra-passe. Este é um campo obrigatório configurado pelo administrador da empresa.
Correio eletrónico secundário	O endereço de correio eletrónico secundário do utilizador.
N.º de telefone do	O número de telefone do emprego do utilizador. Este é um campo

Campo	Descrição
emprego	obrigatório.
N.º de telemóvel	O número de telemóvel do utilizador.
ID de início de sessão da empresa	A empresa à qual pertence o utilizador. Este é um campo predefinido e configurado durante a criação da empresa.
ID de início de sessão do utilizador	O ID com o qual o utilizador inicia sessão na aplicação. O ID é uma combinação do ID de início de sessão da empresa e do ID do utilizador, separada por uma barra. O ID de início de sessão do utilizador é um campo obrigatório e é configurado pelo administrador da empresa.
Preferências do contacto	
Nunca telefonar	Selecione esta caixa de verificação se não pretende receber chamadas do Oracle CRM On Demand Marketing.
Nunca enviar mensagem	Selecione esta caixa de verificação se não pretende receber mensagens de correio do Oracle CRM On Demand Marketing.
Nunca enviar mensagem de correio eletrónico	Selecione esta caixa de verificação se não pretende receber mensagens de correio eletrónico do Oracle CRM On Demand Marketing.
Enviar sempre alertas críticos	<p>Se esta caixa de verificação estiver selecionada, recebe mensagens de correio eletrónico que contenham informações importantes do Oracle CRM On Demand. Estas mensagens incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Informações críticas sobre atualizações de produtos e alterações ao serviço para o Oracle CRM On Demand e produtos relacionados ■ Instruções e programas de atualizações para novas versões principais ■ Prioridade alta ou comunicações de emergência para complementar processos de suporte normais (por exemplo, no caso de um falha de hardware) <p>Este campo não pode ser atualizado na página Detalhes pessoais. Só os administradores da empresa podem atualizar esta caixa de verificação para os utilizadores, a partir da página Detalhes do utilizador.</p> <p>NOTA: Esta caixa de verificação não é utilizada para determinar que utilizadores recebem os alertas do sistema emitidos pelo Oracle CRM On Demand Customer Care, tais como lembretes de manutenção agendada futura.</p>
Informações geográficas do utilizador	

Campo	Descrição
Idioma, definições locais, moeda, fuso horário	<p>O administrador da empresa configura as predefinições destes itens. Pode substituir as predefinições clicando na lista de escolha de cada item e selecionando o valor pretendido.</p> <p>Para mais informações sobre estes campos, consulte Acerca das definições de perfil para utilizadores (consultar "Acerca de definições de perfil para utilizadores" na página 723).</p> <p>Tem de terminar sessão e iniciar sessão novamente para ativar quaisquer alterações na língua, locais, moeda ou fuso horário.</p>
Informações de segurança de utilizador	
Áreas de informações empresariais de relatórios	<p>Utilize esta lista de escolha para definir a visibilidade dos registos de relatórios em tempo real no Oracle CRM On Demand Answers. Estes relatórios fornecem análises de dados em tempo real. Pode seleccionar um dos seguintes valores:</p> <p>Visibilidade do gestor - Permite ver os próprios dados mais os dados que pertencem diretamente aos subordinados. (Esta é a predefinição.)</p> <p>Visibilidade da equipa - Permite ver os próprios dados mais os dados que partilha através da Equipa da conta e oportunidade.</p> <p>Se não efetuar a definição de Áreas de assunto de relatórios, será aplicada a definição global da empresa configurada pelo administrador. Para mais informações sobre relatórios, consulte Relatórios (na página 779), nomeadamente o tópico Acerca da visibilidade de registos.</p>
Áreas de informações empresariais do histórico	<p>Utilize esta lista de escolha para definir a visibilidade dos registos para as áreas de assunto do Analytics no Oracle CRM On Demand Answers. Os relatórios do Analytics estão relacionados com as análises de históricos ou de tendências ou contêm cálculos mais complexos do que os que estão localizados nos relatórios em tempo real. Pode seleccionar um dos seguintes valores:</p> <p>Visibilidade do gestor - Permite ver os próprios dados mais os dados que pertencem diretamente aos subordinados. (Esta é a predefinição.)</p> <p>Visibilidade da equipa - Permite ver os próprios dados mais os dados que partilha através da Equipa da conta e oportunidade.</p> <p>Visibilidade total - Esta definição combina a Visibilidade do gestor, a Visibilidade da equipa e livros.</p> <p>Se não efetuar a definição de Áreas de assunto de históricos, será aplicada a definição global da empresa configurada pelo administrador. Para mais informações sobre relatórios, consulte Relatórios (na página 779), nomeadamente o tópico Acerca da visibilidade de registos.</p>
Posso ler todos os registos com base	Utilize a lista de escolha se pretender que a geração de relatórios do Oracle CRM On Demand Answers utilize a definição Posso ler todos os

Campo	Descrição
na função	<p>registos com base no tipo de registo, conforme definido na página Acesso ao tipo de registo no Assistente de gestão de funções. Por exemplo, se a definição de visibilidade Posso ler todos os registos for selecionada pelo administrador da empresa para a função de utilizador num determinado tipo de registo, (clicando em Administração, Gestão de utilizadores e controlos de acesso, Gestão de funções, editando uma função e clicando em Acesso ao tipo de registo), pode visualizar todos os registos desse tipo de registo no Oracle CRM On Demand Answers, desde que a definição Posso ler todos os registos com base na função seja ativada através do Perfil da empresa ou do Perfil do utilizador.</p> <p>Consulte Acerca da definição Posso ler todos os registos com base na função (na página 724) para obter orientações sobre quando e como ativar Posso ler todos os registos com base na função.</p> <p>Se não selecionar Posso ler todos os registos com base na função, a geração de relatórios do Oracle CRM On Demand Answers utilizará a visibilidade definida nos campos Áreas de informações empresariais de relatórios e Áreas de informações empresariais do histórico.</p>
Identificador externo para início de sessão único	Só de leitura. Para obter mais informações, consulte Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais.
Último início de sessão	Um campo gerado pelo sistema. Para obter informações sobre como rever todas as tentativas de início de sessão, consulte Rever a atividade de início de sessão (consultar " Rever a actividade de início de sessão do utilizador " na página 729).
Definições de comunicações	
Apresentar janela sobreposta Clique para marcar	Esta caixa de verificação destina-se a utilizadores que são configurados com o Oracle Contact On Demand. O Oracle Contact On Demand apresenta números de telefone como ligações em que pode clicar nas páginas Lista e Detalhes. Se selecionar a caixa de verificação Apresentar janela sobreposta Clique para marcar e, em seguida, clicar numa ligação do número de telefone, será apresentada uma janela Clique para marcar antes de o Oracle Contact On Demand efetuar a chamada. Para obter mais informações sobre como efetuar chamadas internas ou externas, consulte Efetuar chamadas (na página 360).

Campo	Descrição
Apresentar caixa de entrada da página principal Comunicações para	Selecione um valor a partir do menu para determinar o período durante o qual a caixa de entrada Página principal Comunicações apresenta atividades, como por exemplo, Mês passado, Último dia, etc. O Oracle CRM On Demand filtra estas atividades. O filtro baseia-se na hora de início da atividade. Quanto mais curto for o período, menor é o número de atividades de comunicações apresentadas. Se selecionou Todos a partir do menu ou deixou o menu em branco, a página Comunicações apresentará todas as comunicações. Tem de terminar a sessão e voltar a iniciar para que esta alteração tenha efeito.
Apresentar as atividades recentemente concluídas da página principal Comunicações para	Selecione um valor a partir do menu para determinar o período durante o qual a Página principal Comunicações apresenta atividades recentemente concluídas, como por exemplo, Mês passado, Último dia, etc. O Oracle CRM On Demand filtra estas atividades. O filtro baseia-se na hora de fim da atividade. Quanto mais curto for o período, menor é o número de atividades de comunicações apresentadas. Se selecionou Todos a partir do menu ou deixou o menu em branco, a página Comunicações apresentará todas as atividades. Tem de terminar a sessão e voltar a iniciar para que esta alteração tenha efeito.
Informações adicionais	
Nome do tema	Esta lista de escolha permite selecionar os temas de aplicações disponíveis para a aplicação. Um tema altera o aspeto e utilização da aplicação, incluindo a cor de fundo, hiperligações e ícones. Estão disponíveis vários temas predefinidos. No entanto, o administrador da empresa pode criar temas personalizados no Oracle CRM On Demand. Um valor em branco significa que tem de utilizar o tema que o administrador da empresa definiu no perfil da empresa. Para obter mais informações sobre como criar temas personalizados, consulte Criar novos temas.
Tipo de registo predefinido da procura	Esta lista de escolha permite alterar o tipo de registo de procura predefinido a apresentar na procura da barra de ação. (Por exemplo, altere Contacto para Conta ou outro tipo de registo a que tenha acesso.) A caixa de procura da barra de ação assume este tipo de registo sempre que iniciar sessão na aplicação independentemente do local onde estava na aplicação na última vez em que iniciou sessão.
Mostrar página de boas-vindas no início de sessão	Esta caixa de verificação permite especificar se a página de boas-vindas do Oracle CRM On Demand é apresentada quando inicia sessão na aplicação.

Campo	Descrição
Modo de pré-visualização do registo	<p>Esta lista de escolha permite ativar a funcionalidade de pré-visualização do registo e especificar o modo como a janela de pré-visualização é aberta. Dependendo da definição que selecionar, a janela de pré-visualização é aberta quando o utilizador coloca o apontador sobre uma ligação para um registo ou quando clica num ícone de pré-visualização, que aparece quando coloca o apontador sobre uma ligação para um registo. A janela de pré-visualização mostra a primeira secção da página Detalhes do registo. O utilizador dispõe também da opção de desativação da funcionalidade de pré-visualização do registo, através da seleção de Desativado neste campo.</p> <p>A definição de pré-visualização do registo pode ser especificada ao nível da empresa pelo administrador da empresa e por cada utilizador. A definição pessoal do utilizador substitui a predefinição para a empresa. Se este campo estiver em branco, será utilizada a predefinição da pré-visualização do registo para a empresa.</p>
Sistema de visualização frontal	<p>Se o sistema de visualização frontal estiver ativado, estarão disponíveis ligações para as secções de informações relacionadas da página (tais como as secções de registos ligados) na visualização frontal na parte inferior da janela do navegador. Pode clicar nas ligações para ir para as secções de informações relacionadas sem ter de deslocar-se pela página. Pode fechar a apresentação à altura dos olhos clicando no ícone menos (-) na apresentação; para expandir a apresentação novamente, clique no ícone mais (+). A definição de expansão ou fecho na apresentação à altura dos olhos é mantida para todos os tipos de registo até que volte a alterá-la, ainda que termine sessão na aplicação e inicie sessão novamente.</p> <p>Também pode remover totalmente o sistema de visualização frontal das páginas Detalhes, desativando a funcionalidade do perfil pessoal.</p> <p>NOTA: A funcionalidade do sistema de visualização frontal pode ser ativada ou desativada a nível da empresa e por cada utilizador individual. A definição pessoal substitui a definição da empresa. As cores no sistema de visualização frontal são determinadas pelo tema que estiver a utilizar. Para mais informações sobre como escolher um tema, consulte Definir o tema (na página 726).</p>
Formato das informações relacionadas	<p>Se a função de utilizador tiver o privilégio Personalizar o formato de apresentação das informações relacionadas, pode optar por mostrar as secções de informações relacionadas nas páginas Detalhes do registo como listas ou como separadores. Se a opção Formato das informações relacionadas no perfil pessoal estiver em branco, a predefinição para a função de utilizador é utilizada. Se a opção Formato das informações relacionadas na função de utilizador estiver em branco, a predefinição para a empresa é utilizada.</p>
Suporte do fuso horário do utilizador para	<p>Se esta caixa de verificação estiver selecionada no perfil de utilizador, as datas e as horas nos relatórios em tempo real serão mostradas de</p>

Campo	Descrição
áreas de informações empresariais de relatórios	<p>acordo com o fuso horário do utilizador.</p> <p>Consoante a forma como o administrador da empresa configurar a página Perfil pessoal, poderá alterar esta definição.</p> <p>Se esta caixa de verificação não estiver seleccionada no perfil de utilizador, as datas e as horas mostradas nos relatórios serão apresentadas de acordo com o fuso horário da empresa.</p>

Acerca de definições de perfil para utilizadores

Cada empresa tem, pelo menos, um administrador da empresa designado que configura e personaliza o Oracle CRM On Demand para toda a organização. Os administradores da empresa configuram inicialmente algumas predefinições que todos os utilizadores herdam, mas cada utilizador pode substituir estas predefinições iniciais. A tabela que se segue descreve o que as definições afectam.

Nome da definição	Descrição
Fuso horário	A aplicação suporta Tempo universal coordenado (UTC) para que todas as horas e datas sejam apresentadas de acordo com o fuso horário do utilizador. Por exemplo, um compromisso agendado para as 11:00 PST é apresentado como 14:00 para um utilizador cuja definição é EST, devido à diferença horária de três horas.
Definições locais	A definição Definições locais determina a formatação de números, moedas, números de telefone, horas e datas. Por exemplo, os utilizadores que seleccionem as definições locais Alemão - Alemanha visualizam os montantes da moeda que apresentam 110.000,00, enquanto os utilizadores que seleccionam a definição Inglês - Estados Unidos visualizam o mesmo montante como 110,000.00. Os utilizadores devem seleccionar o formato com o qual se sentem mais familiarizados.
Idioma	A definição Língua permite que os utilizadores alterem a língua para a interface de utilizador, ajuda online e iniciações. De acordo com a língua predefinida da empresa, os utilizadores podem ver determinados itens nos relatórios numa língua diferente da língua predefinida.
Moeda	<p>A definição Moeda fornece o montante da moeda predefinida ligada a todos os novos registos criados pelo utilizador. Quando o utilizador visualiza relatórios de receitas, estes são apresentados na moeda predefinida do utilizador. Se um gestor visualizar receitas cumulativas de utilizadores com diferentes moedas, visualiza o montante na moeda predefinida (os administradores de empresas têm de configurar taxas de câmbio para que isto ocorra).</p> <p>No entanto, as previsões estão sempre agregadas à moeda predefinida da empresa. Por exemplo, um utilizador com dólares americanos como moeda predefinida visualiza a previsão convertida em euros, se a moeda da empresa</p>

Nome da definição	Descrição
	for euros.
País	A definição País no perfil do utilizador controla o modelo que é utilizado para apresentar os campos de moradas específicas de países predefinidos quando o utilizador cria um novo registo com uma morada. Por exemplo, se o campo País no perfil do utilizador estiver definido para França, quando o utilizador criar um registo com uma morada, tal como um registo de conta, o modelo francês é utilizado para apresentar campos de morada que são específicos para a França para ambas as moradas de expedição e facturação quando a nova página de registo abre pela primeira vez. O Oracle CRM On Demand tem modelos de morada específicos para mais de 60 países.
Telefone	<p>A formatação Telefone é determinada pela definição Definições locais. A aplicação ajusta-se a números de telefone fora da área de modo a que os utilizadores visualizem toda a sequência que necessitam de marcar. Por exemplo, um utilizador nos E.U.A. necessita de marcar 011 para efectuar chamadas internacionais. Assim, quando o utilizador introduzir +44 3333 333 333 para o Reino Unido, o número é apresentado como 011 +44 3333 333 333.</p> <p>NOTA: Os utilizadores devem introduzir o sinal de mais (+) antes dos números internacionais.</p> <p>Os campos de telefone têm um ícone de telefone junto dos mesmos. Ao clicar no ícone irá abrir uma janela de verificação de números de telefone, que permite que os utilizadores verifiquem se a aplicação identificou correctamente o número: indicativo de país, indicativo de zona/cidade, número local e qualquer extensão do número. Se fechar aquela janela será solicitada a introdução da sequência correcta de marcação.</p> <p>Para além disso, se os utilizadores pretenderem determinar o indicativo de um país, podem clicar no ícone de telefone, seleccionar o país e guardar as informações. O indicativo do país é apresentado no campo Telefone.</p>

NOTA: Quando estas definições são alteradas, o utilizador tem de terminar sessão e iniciar sessão novamente no Oracle CRM On Demand para apresentar os dados com as novas definições.

Acerca da definição Posso ler todos os registos com base na função

O administrador da empresa configura a caixa de verificação Posso ler todos os registos com base na função na página Perfil da empresa, embora um utilizador possa corrigir esta definição na página Perfil do utilizador.

Dependendo do modo como a caixa de verificação Posso ler todos os registos com base na função estiver configurada, relatórios do Oracle CRM On Demand Answers utiliza a visibilidade definida na base de um objecto basis, na definição da função do utilizador, ou a visibilidade definida nos campos Áreas de informações empresariais de relatórios e Áreas de informações empresariais do histórico nas páginas Perfil da empresa e Perfil do utilizador. Para obter mais informações sobre os perfis da empresa e do utilizador, consulte [Acerca das definições de perfis para empresas e utilizadores](#) (consultar "[Acerca de definições de perfil para utilizadores](#)" na página 723).

A tabela seguinte fornece informações sobre quando e como activar a definição Posso ler todos os registos com base na função.

Definição Posso ler todos os registos com base na função		Visibilidade do tipo de registo da função
Definição do perfil da empresa	Definição do perfil do utilizador	
Sim	Sim	Activado
Sim	Não	Desactivado
Sim	NULL	Activado (apresenta a definição do perfil da empresa por predefinição)
NULL	Sim	Activado
NULL	NULL	Desactivado (apresenta a definição do perfil da empresa por predefinição)
NULL	Não	Desactivado

Para actualizar o perfil pessoal, consulte [Actualizar detalhes pessoais](#) (consultar "[Atualizar os detalhes pessoais](#)" na página 716).

Para actualizar o perfil da empresa (só administradores da empresa), consulte Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais.

Definir o tipo de registo de procura predefinido

Pode definir o tipo de registo de procura predefinido a partir das informações de perfil pessoal. Por exemplo, poderá pretender modificar o tipo de registo de procura predefinido para as procuras visadas a partir de um registo de Contacto para um registo de Conta. Para mais informações sobre como utilizar as procuras com o Oracle CRM On Demand, consulte [Localizar registos](#) (na página 45). Para definir o tipo de registo de procura predefinido, conclua os passos no seguinte procedimento.

Para definir o tipo de registo de procura predefinido

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.

- 2 Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
- 3 Na secção Informações pessoais, clique na ligação O meu perfil
- 4 Na página Detalhe pessoal, clique em Editar.
- 5 Na página Editar pessoal, desloque-se para baixo até à secção Informações adicionais.
- 6 Seleccione o tipo de registo que pretende na lista de escolha Tipo de registo de procura predefinido.
- 7 Guarde o registo.

Nota: Tem de terminar sessão e iniciar sessão novamente no Oracle CRM On Demand para ver as alterações.

Definir o tema

Pode definir o Tema de IU predefinido a partir de informações do perfil pessoal como um dos vários temas predefinidos no Oracle CRM On Demand ou como um tema personalizado já criado pelo administrador da empresa. Para mais informações sobre como criar novos temas, consulte Criar novos temas. Um tema em branco indica que o administrador da empresa definiu um tema para a empresa. Neste caso, tem de utilizar o tema da empresa.

Para definir o tema, conclua os passos no seguinte procedimento. Quando especifica um tema, tem prioridade sobre qualquer outro que é especificado ao nível da função ou da empresa.

Para definir o tema

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
- 3 Na secção Informações pessoais, clique na ligação O meu perfil e clique em Editar.
- 4 Desloque-se para a secção Informações adicionais.
- 5 Seleccione o tema que pretende na lista de escolha Nome do tema.

Definir o modo de pré-visualização do registo

Se a funcionalidade de pré-visualização do registo estiver activada, pode pré-visualizar registos a partir das ligações do registo em vários locais no Oracle CRM On Demand, incluindo o seguinte:

- A minha página principal
- Páginas principais Registo
- Páginas Lista de registos

- Páginas Detalhes do registo (incluindo listas de registos relacionados)
- Barra de acção

A janela de pré-visualização mostra a primeira secção da página de detalhes do registo. Pode definir o modo de pré-visualização do registo na página Detalhes pessoais. Dependendo da definição seleccionada, a janela de pré-visualização abre quando coloca o apontador sobre uma ligação a um registo ou quando clica num ícone de pré-visualização que aparece quando coloca o apontador sobre uma ligação a um registo. Também pode desactivar a funcionalidade de pré-visualização do registo.

O administrador da empresa pode especificar a definição de pré-visualização do registo ao nível empresarial e cada utilizador também pode especificar a definição de pré-visualização do registo na página Detalhes pessoais. A definição pessoal sobrepõe a definição predefinida para a empresa. Se não alterar a definição de pré-visualização do registo na página Detalhes pessoais, a definição de pré-visualização do registo predefinida para a empresa é utilizada.

Para definir o modo de pré-visualização do registo, conclua os passos no seguinte procedimento.

Para definir o modo de pré-visualização do registo

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique em A minha configuração.
- 2 Na secção Perfil pessoal, clique em Perfil pessoal.
- 3 Na secção Informações pessoais, clique em O meu perfil.
- 4 Na página Detalhe pessoal, clique em Editar.
- 5 Na página Editar pessoal, desloque-se para baixo até à secção Informações adicionais.
- 6 No campo Modo de pré-visualização do registo, seleccione o modo que pretende da lista de escolha.
Se pretender utilizar a definição de pré-visualização do registo predefinida para a empresa, seleccione a opção em branco da lista de escolha.
- 7 Guarde o registo.

Alterar a definição do idioma

A definição da língua nos detalhes pessoais controla a língua visualizada na interface do utilizador, ajuda online e iniciações. O administrador da empresa especifica inicialmente a língua mas pode alterar esta definição nos detalhes pessoais. De acordo com a língua predefinida da empresa, poderá visualizar determinados itens dos relatórios numa língua diferente da língua que predefiniu.

Para alterar a definição da língua, conclua os passos no seguinte procedimento.

Para alterar a definição da língua

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.

- 2 Na secção Perfil pessoal, clique em Perfil pessoal.
- 3 Na secção Informações pessoais, clique em O meu perfil.
- 4 Na página Detalhe pessoal, clique em Editar.
- 5 Na página Editar pessoal, desloque-se para baixo para a secção Informações geográficas do utilizador.
- 6 Selecciona a língua que pretende na lista de escolha Língua.
- 7 Guarde o registo.
- 8 Termine sessão no Oracle CRM On Demand e volte a iniciar sessão para activar a alteração.

Ver campos de pista de auditoria

Para ver a atividade de aplicações de software, tal como serviços Internet e Oracle Outlook Email Integration On Demand, conclua os passos no seguinte procedimento.

Para ver campos de pista de auditoria

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
- 3 Na secção Informações pessoais, clique na ligação O meu perfil.
- 4 Desloque-se para a secção Pista de auditoria para rever os campos que estão ativados para auditoria.

Gerir a quota

As quotas podem ser configuradas pelo utilizador ou pelo administrador da empresa. Como utilizador final, não necessita de qualquer privilégio especial, no entanto, o administrador da empresa necessita do privilégio Gerir utilizadores e acesso para configurar a quota.

Pode rever e modificar as quotas existentes ou introduzir novas quotas e calculá-las através da:

- Introdução de uma quota anual que o sistema distribui uniformemente pelos meses do ano
- Introdução de uma quota mensal que o sistema contabiliza para o ano

Pode activar uma quota em qualquer altura. Depois de activar uma quota, o Oracle CRM On Demand utiliza as informações da quota para preencher os campos nas páginas de previsões. Este procedimento guarda os alvos para cada ano, permitindo que reveja o histórico dos alvos e compare as previsões com as quotas. Para obter informações adicionais, consulte [Gerir quotas](#) (na página 274).

NOTA: Pode ter mais do que uma quota activa por ano. Uma vez que só as quotas activas são utilizadas durante a criação da previsão, certifique-se de que activa todas as quotas que pretende incluir na previsão.

Para definir a quota

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2** Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
- 3** Na secção Informações pessoais, clique na ligação O meu perfil.
- 4** Na página Detalhes pessoais, desloque-se para a secção Quotas.
- 5** Na secção Quotas, clique em Nova quota.
- 6** No formulário Editar quota, introduza o Início e o nome da quota.
- 7** Efectue um dos seguintes procedimentos:
 - Para distribuir uniformemente uma quota anual pelo ano fiscal, introduza o montante no campo Quota total e clique em Distribuir.
 - Para adicionar as quotas mensais em conjunto, introduza um montante para cada mês e clique em Somar.

NOTA: Se clicar em Somar adiciona todas as entradas de quotas mensais e apresenta o total no campo Total.
- 8** Guarde o registo.

Rever a actividade de início de sessão do utilizador

Pode rever todas as actividades de início de sessão, por exemplo, o número de vezes que iniciou sessão na aplicação.

Para rever a actividade de início de sessão

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2** Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
- 3** Na secção Informações pessoais, clique na ligação O meu perfil.
- 4** Na página Detalhes pessoais, desloque-se para a secção Histórico de início de sessão para rever a actividade de início de sessão.

Esta actividade inclui a actividade de início de sessão do utilizador a partir de outras aplicações, incluindo do Oracle CRM On Demand Integration for Office, do Oracle Outlook Email Integration On Demand, etc.

Alterar a palavra-passe

O Oracle CRM On Demand permite alterar a palavra-passe em qualquer altura, desde que a função de utilizador inclua o privilégio Repor palavra-passe pessoal.

Nota: Se a empresa tiver implementado uma solução em que tem de utilizar o Início de sessão único (SSO, Single Sign-On) para aceder ao Oracle CRM On Demand, tem de repor a palavra-passe através da utilização dessa solução e não no Oracle CRM On Demand.

Para alterar a palavra-passe

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
- 3 Na secção Informações pessoais, clique na ligação Actualização de palavra-passe.
- 4 Na página Actualização da palavra-passe, reveja a política de palavra-passe antes de efectuar alterações na palavra-passe.

Normalmente, a política de palavra-passe é definida pelo administrador da empresa e está sujeita a alterações.
- 5 Na secção Actualização de palavra-passe, preencha os campos.
- 6 Guarde o registo.

Configurar as perguntas de segurança

Se se esquecer da palavra-passe do Oracle CRM On Demand, são utilizadas as perguntas de segurança. O utilizador configura as perguntas de segurança quando inicia sessão no Oracle CRM On Demand pela primeira vez. No entanto, é possível alterar as perguntas e respostas de segurança a qualquer momento.

O que acontece se se esquecer da palavra-passe?

Se se esquecer da palavra-passe do Oracle CRM On Demand, pode clicar na ligação Não consegue aceder à conta? na página de início de sessão do Oracle CRM On Demand e, em seguida, clicar na ligação Esqueci-me da minha palavra-passe para repor a palavra-passe. O Oracle CRM On Demand envia uma mensagem de correio electrónico para o utilizador que contém uma ligação temporária para a aplicação. Quando aceder à ligação temporária, é necessário que responda às perguntas de segurança para obter a autenticação. Quando responder às perguntas correctamente, pode configurar a palavra-passe no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre a reposição da palavra-passe em caso de esquecimento, consulte [Obter ID de início de sessão do utilizador ou repor a palavra-passe](#) (consultar "[Obter o ID de início de sessão do utilizador ou repor a palavra-passe](#)" na página 133).

NOTA: Se se esquecer do ID de início de sessão do utilizador, pode também utilizar a ligação Não consegue aceder à conta? na página de início de sessão do Oracle CRM On Demand para submeter um pedido para que lhe seja enviado o ID de início de sessão por correio electrónico.

O procedimento seguinte descreve a forma como configurar as perguntas de segurança.

Para configurar as perguntas de segurança

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
- 3 Na página Perfil pessoal, clique na ligação As minhas perguntas sobre segurança.
- 4 Na página As minhas perguntas de segurança, se não estiver a configurar as suas perguntas de segurança pela primeira vez, introduza a palavra-passe do Oracle CRM On Demand no campo Palavra-passe actual.
- 5 Selecione as perguntas e introduza as respostas.

NOTA: Uma resposta não pode exceder 100 caracteres.

- 6 Guarde o registo.

SUGESTÃO: Tome nota das perguntas e respostas de segurança que configurar, de forma a que as informações estejam acessíveis caso se esqueça da palavra-passe.

Rever as informações de delegação

A *Delegação de utilizadores* é uma funcionalidade que permite a um utilizador que suporta várias pessoas visualizar todos os registos que pertencem a essas pessoas. Se o administrador da empresa tiver ativado a funcionalidade de delegação de utilizadores e a função de utilizador tiver sido configurada para a delegação de utilizadores, pode efetuar o seguinte:

- Ver uma lista dos utilizadores para quem o utilizador é um delegado.
- Ver uma lista dos utilizadores que são delegados do utilizador.
- Adicionar delegados ao utilizador.

Para obter mais informações sobre como adicionar utilizadores delegados, consulte [Adicionar utilizadores delegados](#) (na página 732).

Para ver uma lista de utilizadores para quem o utilizador é um delegado, conclua os passos no procedimento seguinte.

Para ver uma lista dos utilizadores para quem o utilizador é um delegado

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
- 3 Na secção Informações pessoais, clique na ligação O meu perfil.

- 4 Na página Detalhes pessoais, desloque-se para a secção Delegado de utilizadores para visualizar uma lista dos utilizadores para quem o utilizador é um delegado.

Para ver uma lista dos utilizadores que são delegados do utilizador, conclua os passos no procedimento seguinte.

Para ver uma lista dos utilizadores que são delegados do utilizador

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
- 3 Na secção Informações pessoais, clique na ligação O meu perfil.
- 4 Na página Detalhes pessoais, desloque-se para a secção Delegado a utilizadores para visualizar uma lista dos utilizadores que são delegados ao utilizador.

NOTA: Se a secção Delegado de utilizadores ou a secção Delegado a utilizadores não estiver visível na página Detalhes pessoais, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

Tópicos relacionados

Acerca da delegação de utilizadores

Adicionar utilizadores delegados

A Delegação de utilizadores permite a um utilizador que suporta várias pessoas visualizar todos os registos que pertencem a essas pessoas. Se o administrador da empresa tiver ativado a funcionalidade de delegação de utilizadores e a função de utilizador tiver sido configurada para a delegação de utilizadores, pode permitir que um utilizador aja como um delegado para o utilizador adicionando esse utilizador à lista de utilizadores delegados. Os utilizadores delegados obtêm acesso do proprietário aos registos pertencentes ao utilizador.

O administrador da empresa também pode nomear-lhe delegados. Para obter mais informações sobre como os administradores da empresa nomeiam utilizadores delegados, consulte Gerir utilizadores delegados (administrador).

Para adicionar utilizadores delegados

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
- 3 Na secção Informações pessoais, clique na ligação O meu perfil.
- 4 Desloque-se para a secção Delegado a utilizadores e clique em Adicionar utilizadores.

NOTA: Se a secção Delegado a utilizadores não estiver visível na página Detalhes pessoais, clique na ligação Editar disposição no canto superior direito da página e adicione a secção Delegado a utilizadores à disposição da página. Se a secção não estiver disponível para adicionar à disposição da página, contacte o administrador da empresa.

- 5 Na página Edição de utilizadores delegados, clique no ícone de pesquisa para seleccionar os utilizadores que pretende adicionar à lista Utilizadores delegados.
- 6 Se forem definidos valores no campo Funções de utilizador delegado, opcionalmente, pode seleccionar uma função de utilizador delegado para cada utilizador.
- 7 Clique em Guardar.

Tópicos relacionados

Acerca da delegação de utilizadores

Conceder acesso de início de sessão ao suporte técnico

Pode conceder a um representante dos serviços de apoio técnico a permissão de acesso à sua sessão do Oracle CRM On Demand. Este acesso pode ser necessário para permitir que o representante dos serviços de apoio técnico resolva um problema.

Para conceder acesso de início de sessão a outros

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Perfil pessoal, clique na ligação Perfil pessoal.
- 3 Na secção Informações pessoais, clique na ligação Acesso de início de sessão.
- 4 Na página Acesso de início de sessão, introduza um intervalo de data e hora para o período de tempo durante o qual permite que essa pessoa tenha acesso à sessão.
- 5 Guarde o registo.

Nota: Se pretende terminar o acesso de início de sessão antes da Data de fim do acesso especificada e já concedeu o acesso utilizando esta funcionalidade, introduza um novo intervalo de data e hora com datas que já ocorreram.

Apresentar os separadores

Os separadores ao longo da parte superior das páginas são o ponto de partida para gerir os dados. A função que o administrador da empresa atribui ao utilizador determina quais os separadores disponíveis e a ordem em que são apresentados inicialmente.

NOTA: Só pode personalizar os separadores se o privilégio Personalizar separadores estiver activada para esta função. Para mais informações, contacte o administrador da empresa.

Para alterar a ordem dos separadores

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
 - 2 Na secção Personalização da disposição, clique na ligação Disposição pessoal.
 - 3 Na secção Disposição do separador pessoal, clique na ligação Disposição do separador.
 - 4 Na secção Separadores disponíveis, seleccione o separador que pretende adicionar e, em seguida, clique no botão de seta para a direita para movê-lo da secção Separadores disponíveis para a secção Separadores seleccionados.
- NOTA:** Pode seleccionar mais do que um separador de cada vez mantendo premida a tecla SHIFT ou CTRL quando clicar para seleccionar os separadores.
- 5 Na secção Separadores seleccionados, seleccione um separador de cada vez e utilize as setas para mover o separador para cima ou para baixo até que seja apresentado na ordem pretendida.
 - 6 Guarde o registo.

Alterar a disposição da página de detalhes

O administrador da empresa determina o tipo e a ordem das secções de informações relacionadas que são apresentadas em cada página Detalhes. As secções de informações relacionadas mostram os diferentes tipos de registo que podem estar ligados ao registo seleccionado. Por exemplo, as notas e atividades são informações relacionadas que podem ser ligadas a oportunidades ou contactos.

Pode alterar a ordem das informações relacionadas ou ocultar todas as informações relacionadas que não estiver a utilizar. A alteração destas definições afeta apenas a sua vista da aplicação.

NOTA: O administrador da empresa poderá ter desativado as permissões de disposição da página Detalhes. Neste caso, a secção Disposição pessoal indica que não tem permissão para visualizar a página Editar disposição.

Para editar a disposição das páginas de detalhes

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.

- 2 Na secção Personalização da disposição, clique na ligação Disposição pessoal.
- 3 Na secção Disposição da página de detalhe pessoal, clique na ligação da página Disposição cuja disposição da página de detalhe pretende alterar.
- 4 Na secção Informações relacionadas disponíveis, selecione a secção de informações relacionadas que pretende que apareça e utilize a seta para a direita para movê-la para a secção Informações relacionadas apresentadas.
SUGESTÃO: Pode seleccionar mais do que uma secção de cada vez mantendo premida a tecla SHIFT ou CTRL do teclado quando clicar para seleccionar as seleções.
- 5 Na secção Informações relacionadas apresentadas, selecione uma secção de cada vez e utilize as setas para mover a secção de informações relacionadas para cima ou para baixo até que seja apresentado na ordem pretendida.
- 6 Guarde o registo.

NOTA: A partir das páginas Detalhes, pode também editar a disposição da página clicando na ligação Disposição da página no canto superior direito. Se clicar na ligação Editar disposição numa página Detalhes, será direcionado para a página Disposição pessoal dessa página Detalhes.

Formato das informações relacionadas nas páginas Detalhes do registo

Se a função de utilizador tiver o privilégio Personalizar o formato de apresentação das informações relacionadas, pode também optar por mostrar as secções de informações relacionadas nas páginas Detalhes do registo como listas ou como separadores, definindo a opção Formato das informações relacionadas no perfil pessoal. Se a opção Formato das informações relacionadas no perfil pessoal estiver em branco, a predefinição para a função de utilizador é utilizada. Se a opção Formato das informações relacionadas na função de utilizador estiver em branco, a predefinição para a empresa é utilizada. Para obter informações sobre como alterar a opção Formato das informações relacionadas no perfil de utilizador, consulte [Atualizar os detalhes pessoais](#) (na página 716).

Alterar as disposições da página principal

Se a função de utilizador incluir o privilégio Personalizar páginas principais, pode adicionar e remover secções de disposições da Página principal (A minha página principal, Página principal Conta, Página principal Contactos, Página principal Pistas, Página principal Oportunidade e Página principal Pedido de assistência). O administrador da empresa configura as disposições da Página principal que visualiza por predefinição.

NOTA: Pode também personalizar as Páginas principais clicando na ligação Editar disposição em cada Página principal.

Para alterar a disposição da página principal

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Personalização da disposição, clique em Disposição pessoal.

- 3 Na página Disposição pessoal, na secção Disposição da página principal pessoal, clique em Disposição da página principal que pretende modificar (por exemplo, Disposição de A minha página principal).
- 4 Na secção Secções disponíveis da página, seleccione a secção que pretende apresentar na Página principal e utilize as setas para movê-la para a secção Lado esquerdo ou Lado direito.
SUGESTÃO: Pode seleccionar mais do que uma secção de cada vez mantendo premida a tecla SHIFT ou CTRL quando clicar para seleccionar as secções.
- 5 Na secção Lado esquerdo ou Lado direito, seleccione uma secção de cada vez e utilize as setas para mover a secção para cima ou para baixo até que seja apresentado na ordem pretendida na Página principal.
- 6 Guarde o registo.

Alterar a disposição da barra de acção

O administrador da empresa atribui uma disposição da barra de acção para cada função do utilizador. O administrador da empresa também pode tornar a barra de acção indisponível para a função do utilizador.

Se a barra de acção estiver disponível para a função do utilizador, aparece por predefinição no lado esquerdo de todas as páginas Oracle CRM On Demand. Pode ocultar e mostrar a barra de acção conforme necessário. Para obter mais informações, consulte [Mostrar ou ocultar a barra de acção](#) (na página 32).

Se o privilégio Personalizar barra de acção estiver activado para a função, pode apresentar ou ocultar as secções Barra de acção, incluindo as applets da Internet que o administrador da empresa disponibilizou na disposição da barra de acção para a função do utilizador. Para obter mais informações sobre definições da função do utilizador, contacte o administrador da empresa.

Para alterar a Disposição da barra de acção

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
 - 2 Na secção Personalização da disposição, clique em Disposição pessoal.
 - 3 Na página Disposição pessoal, na secção Disposição da barra de acção pessoal, clique em Disposição da barra de acção.
 - 4 Na página Disposição pessoal, utilize as setas para mover as secções da seguinte forma:
 - Mova as secções que pretende que sejam apresentadas na Barra de acção a partir da secção Secções disponíveis para a secção Secções apresentadas.
 - Mova as secções que não pretende que sejam apresentadas na Barra de acção a partir da secção Secções apresentadas para a secção Secções disponíveis.
- NOTA:** Para que a barra de acção seja mostrada no Oracle CRM On Demand, tem de existir pelo menos uma secção na secção Secções apresentadas da página.
- 5 Desloque-se para a secção Personalizar favoritos e seleccione a opção apropriada para adicionar novos favoritos ao início ou fim de uma lista de favoritos (Registos de favoritos e Lista de favoritos), dependendo da sua preferência.

Para mais informações sobre Registos de favoritos, consulte [Página Registos de favoritos](#) (consultar "Página Registos favoritos" na página 82). Para mais informações sobre Listas de favoritos, consulte [Página Listas de favoritos](#) (na página 96).

- 6 Guarde o registo.

Configurar o calendário

Para configurar o calendário, conclua os passos no seguinte procedimento. Para mais informações sobre calendários, consulte [Calendário e atividades](#) (consultar "Calendário e atividades" na página 139).

Antes de começar. Para efetuar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Partilhar calendário.

Para configurar o calendário

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na secção Configuração do calendário, clique em Definições do calendário.
- 3 Para seleccionar a vista do calendário que pretende apresentar por predefinição na página principal do calendário:
 - a Clique em Vista do calendário predefinida.
 - b A partir da lista pendente Vista do calendário predefinida, selecione uma vista do calendário.
- 4 Para partilhar o calendário com outro utilizador:
 - a Clique em Partilhar calendário.
 - b Em A minha lista de partilhas de calendário, clique em Adicionar utilizadores.
 - c Na janela Conceder acesso a novos utilizadores, utilize o ícone de pesquisa para adicionar utilizadores com os quais pretende partilhar o calendário.
- 5 Para configurar vistas de calendário de grupos personalizados:
 - a Clique em Gerir vistas de grupo.
 - b Em As minhas vistas personalizadas, clique em Adicionar.
 - c Preencha os campos na janela Gerir vista.

A configuração das vistas de calendário de grupos personalizados permite gerir a vista para a disponibilidade de outros utilizadores. Quando cria um novo compromisso, vá para o separador Calendário de grupo e selecione o grupo Calendário criado por si ou pelo administrador da empresa para ver a disponibilidade.

6 Guarde o registo.

Aceder às ferramentas de dados e integração

Na Página principal pessoal, pode encontrar ligações a ferramentas que lhe permitem importar e integrar dados no Oracle CRM On Demand com outras aplicações.

NOTA: O administrador da empresa configura e ativa o acesso aos clientes disponíveis. Os clientes incluem: Oracle Outlook Email Integration On Demand e Oracle Offline On Demand.

Para aceder às ferramentas de dados e integração

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2** Na Página principal pessoal, na secção Ferramentas de dados e integração, clique na ligação para a ferramenta que pretende utilizar:
 - Para importar os contactos, clique em Ferramentas de dados e integração e, em seguida, clique em Importar os contactos.
Para mais informações, consulte [Importar os contactos](#) (na página 230).
 - Para ver as informações sobre os pedidos de importação pendentes e concluídos, clique em Ferramentas de dados e integração e, em seguida, em Fila dos pedidos de importação.
Para obter mais informações, consulte Rever resultados da importação.
 - Para ver as informações sobre os pedidos de exportação pendentes e concluídos, clique em Ferramentas de dados e integração e, em seguida, em Fila dos pedidos de exportação.
Para obter mais informações, consulte [Ver os pedidos de exportação](#) (na página 739).
 - Para utilizar o Oracle Offline On Demand (Offline client), clique em Ferramentas de dados e integração e, em seguida, clique em Oracle Offline On Demand.
Para mais informações, consulte [Utilizar o Offline Client](#) (na página 746).
 - Para associar mensagens de correio eletrónico aos registos da conta, contacto, pista, oportunidade e pedido de assistência no Oracle CRM On Demand, clique em Ferramentas de dados e integração e, em seguida clique em Integração do Oracle On Demand com o Outlook.
Para mais informações, consulte [Adicionar mensagens de correio eletrónico do Microsoft Outlook e Lotus Notes](#) (consultar "Adicionar mensagens de correio electrónico do Microsoft Outlook e Lotus Notes" na página 755).
 - Para incorporar um widget, clique em Incorporar conteúdo do CRM On Demand.
Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:
 - [Incorporar um widget de listas de favoritos](#) (na página 741)
 - [Incorporar um widget do centro de mensagens](#) (na página 742)
 - [Incorporar um widget de relatórios](#) (na página 743)

- [Incorporar um Widget de listas simples](#) (na página 743)

Tópico relacionado

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas sobre ferramentas de dados e integração:

- [Acerca do Widgets do On Demand](#) (consultar "[Acerca de widgets do On Demand](#)" na página 740)

Ver os pedidos de exportação

A página Fila dos pedidos de exportação pessoal apresenta todos os pedidos de exportação pendentes e concluídos submetidos. Se um pedido estiver na secção Pedidos pendentes, pode clicar em Atualizar para ver se o pedido foi concluído. Quando o pedido estiver concluído, poderá pesquisar detalhadamente um pedido para recuperar o ficheiro de saída.

NOTA: Dependendo dos privilégios, alguns pedidos de exportação podem não estar visíveis ao utilizador ou poderá não ser possível recuperar alguns ficheiros de saída.

Para ver pedidos de exportação

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique em A minha configuração.
- 2 Clique em Ferramentas de dados e integração.
- 3 Clique em Fila dos pedidos de exportação.

É apresentada a página Fila dos pedidos de exportação pessoal, mostrando os detalhes dos pedidos de exportação. A tabela que se segue descreve as informações do pedido de exportação.

Informações da exportação de registos	Descrição
Tipo	O tipo de pedido: Pessoal ou Empresa.
Tipo de exportação	<p>O tipo de exportação:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Completo. Uma exportação completa dos dados da empresa. ■ Parcial. Uma exportação parcial dos dados da empresa. ■ Lista. Um pedido de exportação efetuado a partir de uma página Lista. ■ Cliente. Um pedido de extração pessoal para uma aplicação cliente.
Tipo de registo	O tipo de registo. Para os pedidos parciais que incluam registos dependentes, o registo dependente é indicado no formato

Informações da exportação de registos	Descrição
	<i>Principal:Dependente</i> , por exemplo: Account:Contact.
Lista	Para listar pedidos de exportação, este campo indica o nome da lista.
Estado	O estado, por exemplo: Em curso ou Concluído.
Nome do cliente	O nome da aplicação cliente para pedidos de extração pessoal.
Pedido para	O utilizador para quem o pedido foi submetido.
Pedido por	O utilizador que submeteu o pedido. Um administrador pode criar um pedido de extração pessoal para um utilizador através de serviços Internet.
Submetido	A hora e a data em que o pedido de exportação foi submetido.
Concluído	A hora e a data em que o pedido de exportação foi terminado.

O procedimento seguinte descreve como recuperar o ficheiro ZIP para um pedido.

Para recuperar o ficheiro ZIP para um pedido

- 1 Na secção Pedidos concluídos, clique na ligação Tipo de exportação ou Tipo de registo para abrir a página Listar detalhes de pedido de exportação ou Detalhes do pedido de exportação.
- 2 Na secção da página Anexo do pedido de exportação, na linha que contém o ficheiro ZIP, pode efetuar o seguinte:
 - Selecione Transferir a partir do menu a nível do registo para abrir ou guardar o ficheiro ZIP.
O ficheiro ZIP consiste num ficheiro de texto com o resumo da exportação e num ficheiro CSV para cada tipo de registo exportado. Um pedido de exportação da lista só tem um ficheiro CSV.
 - Clique em Eliminar para eliminar o ficheiro.

Acerca de widgets do On Demand

O Oracle CRM On Demand fornece-lhe o código HTML que pode utilizar para incorporar um número de widgets do On Demand nas aplicações de ambiente de trabalho que suportam widgets da Internet. Também pode incorporar widgets da Internet em portais ou em qualquer página da Internet autónoma. Um widget da Internet é um componente portátil do código de terceiros que pode ser incorporado em HTML. Se o administrador da empresa tiver disponibilizado esta funcionalidade, o código HTML que pode utilizar para

incorporar widgets do On Demand noutras aplicações é fornecido na página Incorporar conteúdo do CRM On Demand no Oracle CRM On Demand.

Quando incorporar com êxito este código HTML na aplicação, será apresentada uma janela de início de sessão do Oracle CRM On Demand. Em seguida, pode introduzir os detalhes de início de sessão para aceder às Listas de favoritos, Centro de mensagens, etc. do Oracle CRM On Demand. É possível abrir o Oracle CRM On Demand numa nova janela do navegador, clicando em Abrir aplicação.

Nota: Esta funcionalidade só está disponível na aplicação do Oracle CRM On Demand se for activada pelo administrador da empresa. Para confirmar se esta funcionalidade está activada na aplicação do Oracle CRM On Demand, clique na ligação global A minha configuração. Se a funcionalidade estiver activada, a ligação Incorporar conteúdo do On Demand fica disponível na Página principal pessoal. Se o administrador da empresa não tiver atribuído permissão para utilizar widgets do On Demand e tentar iniciar sessão num widget do On Demand, a tentativa de início de sessão falhará.

Os seguintes widgets do On Demand estão disponíveis:

- **Widget de listas de favoritos.** Este widget do On Demand apresenta as listas de favoritos do Oracle CRM On Demand como, por exemplo, Todas as oportunidades, As minhas contas, etc. As Listas de favoritos estão localizadas na Barra de acção da página principal do Oracle CRM On Demand. Para mais informações sobre como incorporar o Widget de listas de favoritos, consulte [Incorporar um widget de listas de favoritos](#) (na página 741).
- **Widget do centro de mensagens.** Este widget do On Demand permite-lhe aceder às mensagens recebidas no Oracle CRM On Demand, sem que necessite primeiro de iniciar sessão no Oracle CRM On Demand. O Centro de mensagens está localizado na Barra de acções da página principal do Oracle CRM On Demand. Para mais informações sobre como incorporar o Widget do centro de mensagens, consulte [Incorporar um widget do centro de mensagens](#) (na página 742).
- **Widget de relatórios.** Este widget do On Demand apresenta relatórios criados no Oracle CRM On Demand. Para mais informações sobre como incorporar o Widget de relatórios, consulte [Incorporar um widget de relatórios](#) (na página 743).
- **Widget de listas simples.** Este widget do On Demand mostra uma lista de uma só coluna de atalhos para os registos do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como incorporar o Widget de listas simples, consulte [Incorporar um widget de listas simples](#) (na página 743).

Incorporar um widget de listas de favoritos

Pode incorporar as listas de favoritos a partir do Oracle CRM On Demand (por exemplo, Todas as oportunidades, As minhas contas, etc.) nas aplicações de ambiente de trabalho que suportem widgets da Internet. Também pode incorporá-los em portais e páginas da Internet autónomas.

NOTA: Esta funcionalidade só está disponível na aplicação do Oracle CRM On Demand se for activada pelo administrador da empresa.

Para incorporar Listas de favoritos

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.

- 2 Na Página principal pessoal, na secção Ferramentas de dados e importação, clique em Incorporar conteúdo do CRM On Demand.
- 3 A partir da secção Widget de listas de favoritos, copie o código HTML para a aplicação.
Quando incorporar com êxito este código HTML na aplicação, será apresentada uma janela de início de sessão do Oracle CRM On Demand.
- 4 Introduza os detalhes de início de sessão do Oracle CRM On Demand para aceder aos dados das Listas de favoritos.

SUGESTÃO: Pode utilizar o botão Adicionar ao Google para adicionar rapidamente este widget do On Demand ao iGoogle.

Incorporar um widget do centro de mensagens

Pode incorporar o Centro de mensagens do Oracle CRM On Demand em aplicações do ambiente de trabalho que suportam widgets da Internet. Também pode incorporá-lo em portais e em páginas da Internet autónomas. Utilizando o widget do centro de mensagens, pode aceder a mensagens recebidas no Oracle CRM On Demand sem se registar no Oracle CRM On Demand. O Centro de mensagens está localizado na barra de acção da página principal do Oracle CRM On Demand.

NOTA: Esta funcionalidade só está disponível na aplicação do Oracle CRM On Demand se for activada pelo administrador da empresa.

Para incorporar o Centro de mensagens

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na Página principal pessoal, na secção Ferramentas de dados e importação, clique em Incorporar conteúdo do CRM On Demand.
- 3 Na secção Widget do centro de mensagens, copie o código HTML para a aplicação.
Quando incorporar com êxito este código HTML na aplicação, será apresentada uma janela de início de sessão do Oracle CRM On Demand.
- 4 Introduza os detalhes de início de sessão do Oracle CRM On Demand para aceder às mensagens no Centro de mensagens.
- 5 Clique em Actualizar para aceder às novas mensagens.

SUGESTÃO: Pode utilizar o botão Adicionar ao Google para adicionar rapidamente este widget do On Demand ao iGoogle.

Incorporar um widget de relatórios

Pode incorporar relatórios e painéis a partir do Oracle CRM On Demand em aplicações de ambiente de trabalho que suportem widgets da Internet. Também pode incorporá-los em portais e em páginas da Internet autónomas, sem ser necessário iniciar sessão na aplicação do Oracle CRM On Demand.

NOTA: Esta funcionalidade só está disponível na aplicação do Oracle CRM On Demand se for activada pelo administrador da empresa.

Para incorporar relatórios e painéis

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.
- 2 Na Página principal pessoal, na secção Ferramentas de dados e importação, clique em Incorporar conteúdo do CRM On Demand.
- 3 Na secção Widget de relatórios, no campo Tipo, seleccione Relatório único ou Painel.
- 4 No campo Caminho, introduza os caminhos dos relatórios (ou painéis) que pretende ver.

NOTA: Estes caminhos têm de ser separados por dois pontos (:). Para obter mais informações sobre como criar caminhos de relatórios, consulte [Criar relatórios personalizados de página principal](#).

- 5 Clique em Mostrar novo HTML.

- 6 Copie o código HTML para a aplicação.

Quando incorporar com êxito este código HTML na aplicação, será apresentada uma janela de início de sessão do Oracle CRM On Demand.

- 7 Introduza os detalhes de início de sessão do Oracle CRM On Demand para aceder aos relatórios ou painéis.

Para obter mais informações sobre relatórios, consulte [Relatórios](#) (na página 779). Para obter mais informações sobre painéis, consulte [Painéis](#) (na página 1125).

Incorporar um Widget de listas simples

Este widget do On Demand permite-lhe incorporar uma lista simples de registos nas aplicações de ambiente de trabalho que suportam widgets da Internet. Também é possível incorporá-las em portais e em páginas da Internet autónomas sem ser necessário iniciar sessão na aplicação Oracle CRM On Demand. O Widget de listas simples apresenta atalhos para as listas para os tipos de registo padrão, excepto Fundo e Pedido de fundos.

NOTA: Esta funcionalidade só está disponível na aplicação do Oracle CRM On Demand se for activada pelo administrador da empresa.

Para incorporar Listas simples

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global A minha configuração.

- 2 Na Página principal pessoal, na secção Ferramentas de dados e importação, clique em Incorporar conteúdo do CRM On Demand.
- 3 Na página Widget de listas simples, selecione uma lista do menu.
- 4 Copie o código HTML para a aplicação.
Quando incorporar com êxito este código HTML na aplicação, será apresentada uma janela de início de sessão do Oracle CRM On Demand.
- 5 Introduza os detalhes de início de sessão do Oracle CRM On Demand para aceder à lista.
- 6 Para visualizar uma lista diferente, clique em Configurar.

NOTA: Esta acção altera a lista disponível durante a sessão. Pode alterar a lista sempre que desejar durante a sessão. No entanto, a lista reverte para a lista original assim que terminar a sessão.

13 Trabalhar com outras aplicações

O Oracle CRM On Demand trabalha com estas aplicações para fornecer funcionalidades adicionais:

- Oracle Offline On Demand

É possível copiar contas (e respetivos contactos e oportunidades associados), tarefas e compromissos para o Oracle Offline On Demand (o Offline client) no portátil ou computador de secretária. Isto permite trabalhar em modo offline, sem ligação à Internet. Quando estabelecer novamente a ligação à Internet, poderá enviar as alterações para a aplicação Oracle CRM On Demand da empresa.

- Integração do correio eletrónico do Microsoft Outlook e Lotus Notes

Através do Oracle Outlook Email Integration On Demand e Oracle Notes Email Integration On Demand, poderá também associar mensagens de correio eletrónico aos registos da conta, contacto, pista, oportunidade ou pedido de assistência no Oracle CRM On Demand. Esta funcionalidade permite armazenar mensagens de correio eletrónico críticas aos registos com que estão relacionadas.

- Microsoft Word

É possível utilizar os dados do Oracle CRM On Demand para criar impressões em série e mensagens de correio eletrónico em bloco no Microsoft Word utilizando o Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- Microsoft Excel

É possível criar relatórios offline de Microsoft Excel atualizáveis que contenham os dados do Oracle CRM On Demand utilizando o Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- Segmentation Wizard

É possível utilizar o Segmentation Wizard para gerar segmentos de contactos (isto é, listas de contactos), baseados numa combinação dos campos da conta, contacto, oportunidade e pedido de assistência no Oracle CRM On Demand.

Verificar os requisitos do sistema

Certifique-se de que o computador cumpre os requisitos do sistema antes de instalar o software. Para mais informações, consulte o [Web site do Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>.

NOTA: Para obter informações adicionais sobre os requisitos do sistema, pode consultar a página de transferência individual para todos os clientes da integração de ambiente de trabalho.

Para verificar os requisitos do sistema

- 1 Em qualquer página no Oracle CRM On Demand, clique na ligação A minha configuração.
- 2 Na Página principal pessoal, clique na ligação Ferramentas de dados e integração.
- 3 Na página Ferramentas de dados e integração, clique na ligação da secção para a aplicação em que está interessado.
- 4 Na secção Requisitos do sistema da página que aparece, certifique-se de que o hardware e o software cumprem os requisitos listados.

Utilizar o Offline Client

Ao utilizar o Oracle Offline On Demand (o Offline client), pode fazer muito do seu trabalho, tal como adicionar contas, actualizar oportunidades ligadas a contas, marcar tarefas como concluídas e configurar compromissos, enquanto tem a Internet desligada.

Para trabalhar com o Offline client, tem de instalar primeiro o cliente no portátil ou no computador de secretária, tal como descrito em [Instalar o Offline Client](#) (na página 748). Em seguida, copie ou transfira os registos do Oracle CRM On Demand para o computador. Quando transfere registos, é possível limitar os registos que pretende incluir, com base nos critérios definidos.

Depois de transferir, é possível visualizar ou actualizar esses registos, bem como criar novos registos enquanto trabalha offline. A interface do utilizador (IU) para o Offline client é semelhante à UI do Oracle CRM On Demand, embora o Offline client ofereça um subconjunto da funcionalidade que o Oracle CRM On Demand tem. As funcionalidades que se seguem não são suportadas no Offline client:

- **Gestão do processo empresarial.** Uma vez que o Offline client funciona como um cliente desligado, não suporta funções baseadas no servidor, como os fluxos de trabalho, a validação de campos, os valores predefinidos personalizados ou os valores predefinidos posteriormente. Para obter mais informações, consulte [Acerca da gestão de campos](#).
- **Disposições de páginas.** Com base nos limites do Microsoft Excel, o número máximo de campos que pode ser apresentado na disposição da página do Offline client é 250. Uma vez que o Offline client herda as disposições da página online definida para o utilizador, este limite também afecta o Offline client.
- **Apresentação do separador.** Para transferir registos com êxito para o Offline client, o separador do tipo de registo correspondente tem de ser apresentado como parte da disposição do separador online do utilizador. Por exemplo, se pretender transferir contas para o Offline client, o separador Contas tem de ser apresentado no Oracle CRM On Demand para o utilizador.

Quando liga novamente à Internet, é possível enviar as informações dos novos registos para o Oracle CRM On Demand na sua empresa. O processo de manutenção de ambos os conjuntos de registos consistente denomina-se *sincronização*.

NOTA: Para utilizar o Offline client, o administrador deve definir o privilégio Permitir acesso offline na função de utilizador.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

746 Ajuda online do Oracle CRM On Demand Versão 20

- [Registos que podem ser utilizados offline](#) (na página 747)
- [Instalar o Offline Client](#) (na página 748)
- [Transferir registos para o Offline Client](#) (na página 751)
- [Enviar registos do Offline Client](#) (na página 754)
- [Acerca da resolução de conflitos com o Offline Client](#) (na página 755)

Registos que podem ser utilizados offline

É possível transferir um subconjunto do total das informações a que tem acesso no Oracle CRM On Demand. A seguinte tabela mostra os tipos de registo que pode transferir ou enviar e os registos que estão associados a esses registos.

Este tipo de registo principal	Contém os seguintes tipos de registo quando é transferido ou enviado	Que também contém os seguintes tipos de registo terciários
Contas	<ul style="list-style-type: none"> ■ Oportunidades 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Contactos ■ Compromissos ■ Tarefas
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Contactos 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Actividades concluídas 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Actividades abertas 	
Contactos	<ul style="list-style-type: none"> ■ Contas 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Oportunidades ■ Contactos ■ Compromissos ■ Tarefas
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Oportunidades 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Contactos ■ Compromissos ■ Tarefas
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Actividades abertas 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Actividades concluídas 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Relações do contacto 	

Este tipo de registo principal	Contém os seguintes tipos de registo quando é transferido ou enviado	Que também contém os seguintes tipos de registo terciários
Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> Contactos 	<ul style="list-style-type: none"> Contas Contactos Compromissos Tarefas
	<ul style="list-style-type: none"> Actividades abertas 	
	<ul style="list-style-type: none"> Actividades concluídas 	

Instalar o Offline Client

Por predefinição, todos os utilizadores, excepto aqueles com funções de Representante do serviço de apoio a clientes ou Gestor de serviços, têm o privilégio Activar acesso offline activado para instalar o Oracle Offline On Demand (Offline client) nos computadores portáteis ou de secretária. O administrador da empresa pode configurar as funções de Representante do serviço de apoio a clientes ou Gestor de serviços com o privilégio necessário para instalar o Offline client utilizando a gestão de funções.

Antes de começar. Certifique-se de que o computador cumpre os requisitos do sistema especificados para o Oracle Offline On Demand no Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre como verificar os requisitos do sistema, consulte [Trabalhar com outras aplicações](#) (na página 745).

Para instalar o Offline client

- 1 Inicie sessão no Oracle CRM On Demand.
- 2 Clique na ligação A minha configuração na parte superior de qualquer página.
- 3 Na página principal pessoal, clique na ligação Ferramentas de dados e integração.
- 4 Na página Ferramentas de dados e integração, clique na ligação Oracle Offline On Demand.
- 5 Na página Oracle Offline On Demand, leia as informações e, em seguida, clique na ligação Transferir o Oracle Offline On Demand.
- 6 Na segunda página Oracle Offline On Demand, leia as informações adicionais e, em seguida, clique na ligação Transferir o Oracle Offline On Demand.
- 7 Na janela, pode:
 - Clicar em Guardar para copiar o ficheiro Offline_OnDemand.exe para o disco rígido de modo a executar a instalação enquanto estiver offline. (Recomendado)

- Clique em Executar para iniciar a instalação. É necessário que permaneça ligado à Internet para continuar a instalação.

8 Siga as instruções para concluir a instalação.

9 Se copiar o ficheiro, abra o ficheiro Offline_OnDemand.exe.

10 Se receber uma mensagem sobre como activar macros quando abrir o ficheiro Offline_OnDemand.xls, certifique-se de que activa as macros e selecciona a opção para confiar sempre nas macros da Oracle.

Se tiver problemas ao abrir o Offline client ao utilizar o Excel 2007, efectue o seguinte:

■ **Se ocorrerem erros de compatibilidade.** Abra o Microsoft Excel. Na janela do Excel, clique em Abrir ficheiro e selecione Cliente offline na janela da aplicação.

■ **Se visualizar um erro de execução no ecrã ou se o Offline client estiver aberto mas não conseguir visualizá-lo.** Efectue o seguinte procedimento:

- a** Feche o Offline client.
- b** Clique no menu principal do Excel na parte superior do ecrã.
- c** Selecciona Opções do Excel.
A janela Opções do Excel é aberta.
- d** Selecciona Centro de Fidedignidade no painel de navegação.
- e** Clique em Definições do Centro de Fidedignidade.
A janela Definições do Centro de Fidedignidade é aberta.
- f** Clique em Definições de ActiveX no painel de navegação.
- g** Selecciona Activar todos os controlos sem restrições e sem perguntar.
- h** Clique em Definições das Macros no painel de navegação.
- i** Selecciona Desactivar todas as macros, excepto as assinadas digitalmente.
- j** Clique em OK e feche o Microsoft Excel.
- k** Abra o Offline client.

Configurar o Offline Client

Este tópico descreve como configurar as definições de transferência do Oracle Offline On Demand através da utilização da página Informações do sistema.

Para configurar as informações do sistema para o Offline Client

- 1 Abra o Offline client.
- 2 Clique em Ajuda e, em seguida, Informações para abrir a página Informações do sistema.
- 3 Utilize as seguintes informações para configurar os requisitos de sistema:
 - **ID de início de sessão do utilizador.** O início de sessão do Oracle CRM On Demand utilizado durante a última transferência ou envio com êxito. Este campo é preenchido automaticamente.
 - **ID de início de sessão único.** Introduza o ID de início de sessão único. Preencha este campo apenas se a sua empresa estiver a utilizar o Início de sessão único para o Oracle CRM On Demand.
 - **Tipo de autenticação.** Seleccione um dos seguintes tipos de início de sessão que o Offline client tem de utilizar:
 - **Início de sessão do utilizador.** O Offline client solicita ao utilizador que introduza as credenciais padrão de início de sessão e palavra-passe do Oracle CRM On Demand. Esta é a predefinição.
 - **Início de sessão do utilizador/acesso único.** O Offline client solicita ao utilizador que seleccione o tipo de início de sessão a utilizar para cada pedido de envio e transferência.
 - **Acesso único.** O Offline client solicita ao utilizador que introduza as credenciais para um início de sessão Acesso único.
 - **Guardar definições de transferência.** Seleccione Verdadeiro no menu se pretender que o Offline client guarde a lista de registos principais e as definições de compromissos e tarefas nas transferências subsequentes. Se seleccionar Verdadeiro, as definições são guardadas para a transferência seguinte com êxito. Se seleccionar Falso, o Offline client solicita ao utilizador que seleccione uma lista de registos principais sempre que pedir uma transferência de dados.

NOTA: Se eliminar ou mudar o nome da lista de registos principais guardada, o Oracle CRM On Demand solicita ao utilizador que seleccione uma nova lista para o pedido de transferência seguinte.

 - **Transferência da lista.** Esta é a última lista de tipos de registo principais transferida com êxito seleccionada na janela Transferir para cliente offline. Esta definição é só de leitura.
 - **Compromissos e tarefas transferidos.** Esta é a última definição de compromissos e tarefas transferidos com êxito seleccionada na janela Transferir para cliente offline. Esta definição é só de leitura.
 - **Activar registo.** Seleccione Verdadeiro antes de transferir ou enviar dados, para gerar um ficheiro de registo para o Suporte técnico a clientes.

NOTA: As propriedades que se seguem na página Informações do sistema são só de leitura: Tempo de transferência, Servidor On Demand, Protocolo, Versão offline, Versão de fabrico, Sistema operativo, Versão do Excel, Início de sessão do servidor proxy, Palavra-passe do servidor proxy e Tempo limite da transferência.
- 4 Clique em Página principal para regressar ao Offline client.

Acerca da administração do Offline Client

Os administradores da empresa podem configurar a definição do Acesso de edição do cliente offline do Oracle Offline On Demand (o Offline client) a partir da página Perfil da empresa no Oracle CRM On Demand.

Esta definição determina quando o acesso de edição a registos é verificado para um utilizador. As três opções da definição Acesso de edição do cliente offline são as seguintes:

- **Verificar no envio.** Quando os registos são enviados a partir do Oracle Offline On Demand para o Oracle CRM On Demand, o acesso de edição a um registo é verificado. Esta definição é recomendada para um melhor desempenho.
- **Verificar na transferência.** Quando o registo é editado, o acesso de edição a um registo é verificado no Oracle Offline On Demand.
- **Nenhum.** Se esta opção estiver seleccionada, o Oracle CRM On Demand verifica o acesso de edição da mesma forma que a opção Verificar na transferência.

Para mais informações sobre a página Perfil da empresa, consulte Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais.

Transferir registos para o Offline Client

Este tópico descreve como transferir registos para o Oracle Offline On Demand (o Offline client) e como guardar as definições de transferência no Oracle Offline On Demand.

Antes de começar:

- No Oracle CRM On Demand, configure as listas filtradas que pretende utilizar para restringir os registos de conta, contacto ou oportunidade que são transferidos para o computador. Para obter instruções, consulte [Trabalhar com listas](#) (na página 82).
 - Pode transferir 250 contas ou 750 contactos ou 750 oportunidades ao mesmo tempo. Se os registos excederem esse número, o Oracle CRM On Demand solicita-lhe que reduza o número de registos no pedido de transferência. Utilize listas filtradas para reduzir o número de registos.
- NOTA:** O administrador da empresa pode pedir um aumento do número de registos disponíveis para transferência. No entanto, esse aumento irá resultar numa maior demora no processo de transferência.
- A data e hora são determinadas pelas definições regionais do computador. Nas definições regionais, é possível alterar a formatação da data e hora predefinidas. Os separadores de data e hora não podem ser os mesmos. Se forem os mesmos, ocorrerá uma falha na transferência de registos do Oracle Offline On Demand (o Offline client). Por exemplo, não pode utilizar traços para separar o dia e o mês para as datas e também para separar a hora e o minuto para a hora.
 - Tem de estar ligado à Internet para transferir ou enviar os registos.

Após a instalação do Offline client, transfira os registos que pretende utilizar enquanto trabalha offline. O conjunto completo de registos que pode transferir é constituído pelos registos que possui e pelos registos que partilha com os membros da equipa.

NOTA: Antes de começar a transferir os registos, configure as definições do Office 2007 para activar macros.

Para transferir registos

- 1 Abra o Offline client.
- 2 Clique no botão Transferir.
- 3 Quando lhe for pedido para iniciar sessão no Oracle CRM On Demand, introduza o ID do utilizador e a palavra-passe.

NOTA: Tem de configurar correctamente as credenciais de segurança para o Oracle CRM On Demand, incluindo as perguntas de segurança. Se não configurar as credenciais de segurança, poderá ser apresentado um erro de Página não localizada.

- 4 Execute um dos seguintes procedimentos:

- Para contas, seleccione as contas que pretende transferir da lista.
- Para Contactos, seleccione a lista de contactos que pretende transferir da lista.
- Para Oportunidades, seleccione a lista de oportunidades que pretende transferir da lista.

NOTA: Todas as listas criadas por si ou pelos gestores são apresentadas na lista de registos principais do Offline client.

- 5 Se pretender transferir compromissos e tarefas associadas associados ao tipo de registo principal, seleccione as Tarefas e compromissos que pretende transferir:

- **Os meus compromissos e tarefas predefinidos.** Estes são os compromissos e tarefas dos 60 dias anteriores e mais 6 meses no futuro em que o utilizador é o proprietário, delegado pelo utilizador ou um utilizador do registo da actividade.
- **Os meus compromissos e tarefas alargados.** Estes são os compromissos e tarefas do ano anterior e mais 6 meses no futuro em que o utilizador é o proprietário, delegado pelo utilizador ou um utilizador do registo da actividade.
- **Os meus compromissos e tarefas predefinidos.** Estes são os compromissos e tarefas dos 60 dias anteriores e mais 6 meses no futuro.
- **Os meus compromissos e tarefas alargados.** Estes são os compromissos e tarefas do ano anterior e mais 6 meses no futuro.
- **7 dias seguintes (mais 60 dias anteriores).** Estes são os compromissos e tarefas para os 7 dias seguintes e mais os 60 dias anteriores.
- **14 dias seguintes (mais 60 dias anteriores).** Estes são os compromissos e tarefas para os 14 dias seguintes e mais os 60 dias anteriores.
- **21 dias seguintes (mais 60 dias anteriores).** Estes são os compromissos e tarefas para os 21 dias seguintes e mais os 60 dias anteriores.
- **31 dias seguintes (mais 60 dias anteriores).** Estes são os compromissos e tarefas para os 31 dias seguintes e mais os 60 dias anteriores.
- **60 dias seguintes (mais 60 dias anteriores).** Estes são os compromissos e tarefas para os 60 dias seguintes e mais os 60 dias anteriores.
- **Nenhum.** Não são transferidos compromissos nem tarefas.

NOTA: A lista de Compromissos e tarefas só filtra actividades de nível secundário; ou seja, só aqueles compromissos e tarefas directamente relacionados com o tipo de registo principal seleccionado. As actividades de nível terciário transferem sempre a definição predefinida de todos os registos dos 60 dias anteriores à data actual e 6 meses no futuro.

NOTA: As listas para Tarefas e compromissos são criadas para o produto e não podem ser alteradas.

6 Clique em Transferir.

As barras de progresso indicam o progresso do processo de transferência de três passos:

- a** Pedido do servidor para obter dados.
- b** Recolha de dados para o Offline client.
- c** A processar os dados no Offline client.

Após a conclusão do processo, será apresentada uma mensagem que notifica o utilizador de que a transferência foi efectuada com êxito.

SUGESTÃO: Para ajudar o utilizador a determinar se quaisquer erros ocorreram durante uma transferência, active o registo de erros no Offline client. Quando estiver activado e se aparecer uma mensagem de erro, navegue para o directório offline para verificar o ficheiro de registo de erros para a mensagem de erro específica. Para obter mais informações sobre a activação do registo de erros, consulte [Configurar o Offline Client](#) (na página 749).

Para guardar as definições de transferência do Oracle Offline On Demand

- 1** Abra o Offline client.
- 2** Clique em Ajuda e, em seguida, Informações para abrir a página Informações do sistema.
- 3** Selecciona Verdadeiro no menu Guardar definições de transferência.

Esta definição permite-lhe guardar as listas seleccionada nas transferências subsequentes quando utilizar o Oracle Offline On Demand. Guarda os valores de definição da lista de registos principais e dos compromissos e tarefas das transferências anteriores.

Adicionar e actualizar registos no seu Offline Client

Pode adicionar ou actualizar registos no Oracle Offline On Demand (o seu Offline client) e enviá-los mais tarde para o Oracle CRM On Demand.

Antes de começar. Certifique-se de que o fuso horário no seu computador portátil ou de secretária está definido para o mesmo fuso horário utilizado na sua aplicação Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre como visualizar o seu fuso horário no Oracle CRM On Demand, consulte [Actualizar os seus detalhes pessoais](#) (consultar "[Actualizar os detalhes pessoais](#)" na página 716).

A adição e actualização de registos é feita da mesma maneira que no Offline client, tal como na aplicação Oracle CRM On Demand da sua empresa.

- Pode adicionar registos a partir da caixa Criar na barra de acção à esquerda ou sempre que vir um botão Novo numa página.
- Pode actualizar registos sempre que vir um botão Editar ou uma ligação Editar.

Se o administrador da empresa tiver definido o campo Acesso de edição do cliente offline como Verificar na transferência, todos os registos apresentarão uma ligação ou botão Editar e o Oracle CRM On Demand verificará o acesso de edição na próxima vez que enviar registos do Offline client. Para obter mais informações sobre a definição de Acesso de edição do cliente offline, consulte Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais.

Se o utilizador não tiver acesso apropriado para editar um registo, o Oracle CRM On Demand emite uma mensagem de erro a indicar que não tem permissão para modificar todos os registos. Indica também que apenas alguns registos foram transferidos e fornece instruções para consultar o ficheiro de registo para obter mais detalhes. Esta mensagem de erro fornece uma ligação para o ficheiro de registo gerado automaticamente, o qual fornece uma lista dos registos que não puderam ser transferidos, por ordem de transacção e, em seguida, por ordem de registo. Se receber uma mensagem de erro, o Oracle CRM On Demand continua a transferência dos registos aos quais o utilizador tem acesso apropriado.

SUGESTÃO: As informações de Estado offline, à esquerda, apresentam o número de alterações que o utilizador efectuou enquanto trabalhava offline.

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter informações relacionadas:

- [Enviar registos do Offline Client](#) (na página 754)

Enviar registos do Offline Client

Depois de adicionar ou actualizar registos no Oracle Offline On Demand (o Offline client), envie as novas informações para a aplicação Oracle CRM On Demand da empresa.

NOTA: Quando pretender eliminar registos, elimine-os no Oracle CRM On Demand. Não elimine registos no Offline client. Além disso, se pretende transferir a propriedade de uma conta sua para outro funcionário, envie primeiro a conta para o Oracle CRM On Demand e, em seguida, altere o proprietário no Oracle CRM On Demand.

Antes de começar. Tem de estar ligado à Internet para enviar os registos.

Para enviar registos

- 1 No Offline client, clique no botão Enviar.
- 2 Inicie sessão no Oracle CRM On Demand.

Será apresentada uma barra de progresso, seguida de uma mensagem que notifica o utilizador sobre um envio efectuado com êxito. Se receber uma mensagem de erro, o processo de envio continua mas ignora os registos com alterações em conflito.

- 3 Após a conclusão do envio, ser-lhe-á pedido para efectuar uma transferência.

NOTA: Tem de transferir um novo conjunto de dados, caso contrário, o Offline client será definido como só de leitura.

- 4 Clique em Sim e continue a transferência.

Tópicos relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Adicionar e actualizar registos no Offline Client](#) (consultar "[Adicionar e actualizar registos no seu Offline Client](#)" na página 753)
- [Acerca da resolução de conflitos com o Offline Client](#) (na página 755)

Acerca da resolução de conflitos com o Offline Client

Os conflitos ocorrem ao nível do campo quando o mesmo campo no mesmo registo foi actualizado no Oracle CRM On Demand e no Oracle Offline On Demand (o Offline client). Por exemplo, um outro funcionário pode actualizar um endereço de correio electrónico no Oracle CRM On Demand, enquanto actualiza o mesmo endereço de correio electrónico no Offline client. Este conflito é reconhecido durante a sincronização.

Por predefinição, a alteração do campo no Oracle CRM On Demand ganha a resolução de conflitos. No entanto, se não for possível resolver um erro através desta regra, é necessário resolver cada problema manualmente. Para rever os erros, abra o ficheiro UploadError no directório Offline On Demand ou imprima-o.

Os erros são guardados num ficheiro de registo, o qual se encontra no mesmo directório que o Offline client. O formato do nome do ficheiro de registo (UploadErrorYYYY-MM-DD.html) indica a data em que as alterações foram efectuadas, por exemplo, UploadErrors2009-10-22.html.

SUGESTÃO: Para corrigir os erros, imprima o ficheiro de registo e efectue as alterações no Oracle CRM On Demand.

Adicionar mensagens de correio electrónico do Microsoft Outlook e Lotus Notes

O Oracle Outlook Email Integration On Demand (o Outlook Email Integration client) e o Oracle Notes Email Integration On Demand (o Notes Email Integration client) são módulos que permitem adicionar mensagens de correio electrónico do Microsoft Outlook e do Lotus Notes para o Oracle CRM On Demand. Essas mensagens de correio electrónico tornou-se o histórico de todas as interações da conta e estão disponíveis para toda a equipa de vendas.

Quando adiciona mensagens de correio electrónico à aplicação (mensagens de correio electrónico já recebidas ou a enviar), pode:

- Adicionar o correio electrónico como um registo de tarefa (uma actividade concluída) associado aos registos Conta, Contacto, Pista, Oportunidade ou Assistência no Oracle CRM On Demand
- Adicionar os destinatários de correio electrónico como Contactos, Pistas, Oportunidades ou Pedidos de assistência ao Oracle CRM On Demand
- Criar tarefas de seguimento ou compromissos a partir das mensagens de correio electrónico no Oracle CRM On Demand
- Actualizar directamente os registos do Oracle CRM On Demand a partir do Outlook ou Notes, incluindo os novos endereços de correio electrónico
- Procurar o Oracle CRM On Demand para encontrar informações de endereçamento (apenas o Outlook Email Integration client)

Para utilizar o Outlook Email Integration client ou o Notes Email Integration client, instale-o no portátil ou no computador de secretária.

NOTA: Para utilizar o Outlook Email Integration client ou o Notes Email Integration client, tem de ter o privilégio **Acesso de integração do correio electrónico do Outlook/Notes** na sua função de utilizador.

Instalar o Oracle Outlook Email Integration On Demand

Para instalar o Outlook Email Integration client, transfira e execute um programa de configuração que por sua vez executa um assistente InstallShield. O assistente cria um plug-in do Outlook que adiciona os ícones ou etiquetas seguintes à barra de ferramentas do Outlook:

- Adicionar ao CRM On Demand. Isto é apresentado na barra de ferramentas da caixa de entrada.
- Enviar e Adicionar ao CRM On Demand. Isto é apresentado na barra de ferramentas da janela Mensagem.
- Localizar no CRM On Demand. Este ícone é apresentado na barra de ferramentas da janela Mensagem.

Antes de iniciar a instalação do Outlook Email Integration client:

- Certifique-se de que o computador cumpre os requisitos do sistema especificados para o Oracle Outlook Email Integration On Demand no Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre como verificar os requisitos do sistema, consulte [Trabalhar com outras aplicações](#) (na página 745).
- Se estiver a utilizar o Microsoft Outlook 2003, certifique-se de que o Microsoft Word não está seleccionado como editor de correio electrónico. Para verificar isto, clique em Ferramentas, na barra de menu do Outlook, e seleccione Opções. No separador Formato de correio, desmarque a caixa de verificação do campo: Utilizar o Microsoft Word para editar mensagens.

Para instalar o Outlook Email Integration client

- 1 Saia do Microsoft Outlook e feche todas as janelas abertas.
- 2 Inicie sessão no Oracle CRM On Demand.
- 3 Clique na ligação A minha configuração na parte superior de qualquer página.
- 4 Na Página principal pessoal, clique na ligação Ferramentas de dados e integração.

- 5 Na página Ferramentas de dados e integração, clique na ligação Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 6 Na página do Oracle Outlook Email Integration On Demand, leia as informações e, em seguida, clique na ligação Transferir Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 7 Na segunda página do Oracle Outlook Email Integration On Demand, leia as informações adicionais e clique na ligação Transferir Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 8 Na janela, pode:
 - Clicar em Guardar para copiar o ficheiro Oracle_OEI_OnDemand.exe para o disco rígido de modo a efectuar a instalação enquanto estiver offline. (Recomendado)
 - Clique em Executar para iniciar a instalação. É necessário que permaneça ligado à Internet para continuar a instalação.
- 9 Siga as instruções para concluir a instalação.

Instalar o Oracle Notes Email Integration On Demand

Integrar o correio electrónico do Lotus Notes com o Oracle CRM On Demand é um processo com duas fases:

- Modificar o modelo do Lotus Notes
- Instalar o Notes Email Integration client no computador do utilizador

Modificar o modelo do Lotus Notes

O modelo do Lotus Notes é modificado ao nível da empresa pelo administrador do Lotus Notes para expor os elementos necessários de código e IU que fornecem a interface com o Notes Email Integration client.

O procedimento seguinte descreve como transferir ficheiros do Oracle Notes Email Integration On Demand.

Para transferir ficheiros do Oracle Notes Email Integration On Demand

- 1 Clique na ligação Formação e suporte, no canto superior direito de qualquer página, e inicie sessão em O meu suporte Oracle .

Se já tiver uma conta Oracle.com, pode iniciar sessão em My Oracle Support sem efectuar o registo.
Se não tiver uma conta Oracle.com, tem de registar-se como um novo utilizador.
- 2 Na página O meu suporte Oracle, clique na ligação Transferências e, em seguida, clique na ligação para transferir os ficheiros Oracle Notes Email Integration On Demand para a versão apropriada do Oracle CRM On Demand.

Instalar o Notes Email Integration Client

Para instalar o Notes Email Integration client, execute um programa de configuração que por sua vez executa um assistente InstallShield. O assistente instala e regista o Notes Email Integration client que adiciona os botões seguintes às vistas de pasta e memorando no Lotus Notes:

- Adicionar ao Oracle CRM On Demand. Este botão aparece nas vistas das pastas A receber e Itens enviados.
- Enviar e adicionar ao Oracle CRM On Demand. Este botão aparece nas vistas Novo memorando e Memorando de resposta.

Antes de iniciar a instalação do Notes Email Integration client:

- O Notes Email Integration client utiliza um servidor de encaminhamento para recuperar dinamicamente um URL de instância do utilizador. Certifique-se de que tem um router configurado para trabalhar com a instalação do Notes Email Integration client. Para mais informações, contacte o Suporte técnico a clientes.
- Contacte o administrador do Oracle CRM On Demand para saber se o Notes Email Integration client está activado na empresa. O administrador do Lotus Notes da empresa deverá proceder a modificações do modelo de Lotus Notes da empresa para activar o Notes Email Integration client antes de este funcionar.

ATENÇÃO: Não tente instalar o Notes Email Integration client enquanto não tiver a certeza de que foi activado na empresa. Se o fizer, terá de desinstalar e voltar a instalar o Notes Email Integration client para que funcione.

- Para transferir o pacote de instalação para o Notes Email Integration client, clique na ligação Formação e suporte, no canto superior direito de qualquer página, para abrir a página Centro de formação e suporte. Nessa página, clique na ligação Conhecimento e formação e, em seguida, inicie sessão em O meu suporte Oracle. Na página O meu suporte Oracle, clique na ligação Transferências e, em seguida, transfira o pacote de instalação.
- Certifique-se de que o computador cumpre os requisitos do sistema especificados para o Oracle Notes Email Integration On Demand no Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre como verificar os requisitos do sistema, consulte [Trabalhar com outras aplicações](#) (na página 745).

Para instalar o Notes Email Integration client

- 1 Saia do Lotus Notes e feche todas as respectivas janelas.
- 2 Obtenha o ficheiro de instalação do Notes Email Integration client a partir do administrador do Oracle CRM On Demand e guarde-o no ambiente de trabalho.
- 3 A partir do ambiente de trabalho, execute o ficheiro de instalação e siga as instruções para concluir a instalação.

Desinstalar o Oracle Outlook Email Integration On Demand ou o Oracle Notes Email Integration On Demand

Pode desinstalar o Oracle Outlook Email Integration On Demand ou o Oracle Notes Email Integration On Demand quando pretender utilizando Adicionar/remover programas do Microsoft Windows.

Adicionar informações de correio electrónico do Oracle CRM On Demand

Quando adiciona mensagens de correio electrónico ao Oracle CRM On Demand, o tamanho de ficheiro combinado para a mensagem e anexos não pode exceder os 5 megabytes (MB). O Oracle Outlook Email Integration On Demand e o Oracle Notes Email Integration On Demand não suportam ficheiros comprimidos como anexos como, por exemplo, .zip, .rar, .7z, .cab, etc.

NOTA: Quando abrir ou criar mensagens de correio electrónico no Outlook 2007, os botões do CRM On Demand aparecem na faixa no Grupo do CRM On Demand do separador Mensagem.

Para adicionar informações de correio electrónico

- 1** Realçar ou abrir a mensagem de correio electrónico que pretende adicionar ao Oracle CRM On Demand
- 2** No Microsoft Outlook, clique em Adicionar ao CRM On Demand. No Lotus Notes, clique em Adicionar ao Oracle.
- 3** Na janela Iniciar sessão, introduza o endereço de correio electrónico e a respectiva palavra-passe normalmente utilizados para aceder ao Oracle CRM On Demand.

NOTA: Só é necessário iniciar sessão uma vez para cada sessão do Outlook ou do Notes; não terá de iniciar sessão de novo enquanto não fechar o Outlook ou o Notes. Os dados enviados e recebidos do Oracle CRM On Demand para o Outlook Email Integration client ou o Notes Email Integration client são sempre encriptados por questões de segurança.

- 4** Para ligar automaticamente emails durante esta sessão aos nomes de contactos nos campos Para, Cc e De, seleccione Sim para Associação automática.

Quando utiliza a Associação automática, a aplicação efectua procuras nas mensagens de correio electrónico existentes no Oracle CRM On Demand e adiciona automaticamente esta mensagem de correio electrónico como uma tarefa concluída. Se não for encontrada qualquer correspondência, a janela ser-lhe-á apresentada para efectuar procuras manuais e associar o correio electrónico a registos.

- 5** Clique no botão Iniciar sessão.

A aplicação procura registos no Oracle CRM On Demand e apresenta os resultados na janela Criar uma tarefa, tal como está descrito na seguinte tabela.

Esta área	Contém estes registos
Registos seleccionados	<p>Inicialmente, esta área mostra os registos de contacto cujos endereços de correio electrónico no Oracle CRM On Demand correspondem exactamente aos existentes nos campos Para, Cc e De nas mensagens de correio electrónico.</p> <p>Pode deslocar registos de outras áreas nesta janela para os Registos Seleccionados. Quando clica em Guardar nesta janela, a aplicação guarda o correio electrónico em todos os registos nesta área e em registos de conta associados aos mesmos.</p> <p>NOTA: Um contacto tem de ter um registo de conta associado para que esta mensagem de correio electrónico seja guardada no mesmo.</p>
Destinatários de correio electrónico não localizados	Esta área mostra nomes apresentados nos campos Para ou Cc no correio electrónico que não podem ser correspondidos para contactos existentes no Oracle CRM

Esta área	Contém estes registos
	On Demand.
Registos relacionados	Esta área mostra os registos no Oracle CRM On Demand que estão associados aos registos de contactos que correspondem aos destinatários da mensagem de correio electrónico, por exemplo, Oportunidades.

6 A partir da janela Criar uma tarefa, pode efectuar o seguinte:

Para executar os seguintes procedimentos	Siga estes passos
Adicionar tarefas de seguimento ou compromissos ao Oracle CRM On Demand	<ol style="list-style-type: none"> 1 Na área Opções depois de guardar, seleccione a caixa de verificação Criar uma nova tarefa ou Criar um novo compromisso. 2 Clique em Guardar. 3 No formulário Nova Tarefa ou Novo compromisso, actualize as informações e guarde o registo.
Adicionar uma nova oportunidade ou um pedido de assistência ligado a um destinatário de email.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Na área Registos seleccionados, clique com o botão direito do rato no nome do destinatário de email. 2 Seleccionar Adicionar nova oportunidade ao On Demand ou Adicionar novo pedido de assistência ao On Demand. 3 Actualize as informações no formulário Nova oportunidade ou Novo pedido de assistência. 4 Clique em Guardar.
Adicionar o destinatário de email como um contacto ou pista	<ol style="list-style-type: none"> 1 Na área Destinatários de email não localizados, clique com o botão direito do rato no nome do destinatário de email. 2 Seleccionar Adicionar ao On Demand (para um novo registo de contacto) ou Adicionar nova pista ao On Demand (para um novo registo de pista). 3 Actualize as informações no formulário Novo contacto ou Nova pista.

	<p>4 Clique em Guardar.</p> <p>O nome do destinatário de email é movido para a área Registos seleccionados na janela.</p>
Adicionar este email como uma tarefa concluída	<p>1 Certifique-se de que um registo é apresentado na área Registos seleccionados.</p> <p>2 Clique em Guardar.</p> <p>O correio electrónico é guardado como uma tarefa concluída associada a cada registo na área Registos seleccionados juntamente com as contas associadas a esses registos. São utilizados os valores predefinidos mostrados nos Detalhes da actividade, a não ser que os actualize.</p>
Associar este correio electrónico a outro registo	<p>1 Na janela Criar uma tarefa, clique duas vezes em quaisquer registos localizados para os deslocar para a área Registos seleccionados.</p> <p>2 (Opcional) Actualize as predefinições na área Detalhes da actividade.</p> <p>3 Clique em Guardar.</p> <p>Este correio electrónico é guardado como uma tarefa associada aos registos seleccionados com os valores mostrados na área Detalhes da actividade.</p>
Remover o registo da área Registos seleccionados	<p>■ Clique duas vezes no registo. Move-se para o lado esquerdo da janela para que não seja ligado a este correio electrónico.</p>
Procure o Oracle CRM On Demand para contactos, contas, oportunidades, pistas ou pedidos de assistência adicionais	<p>1 Na lista pendente Procurar, seleccione o tipo de registo.</p> <p>2 Introduza o nome que pretende procurar.</p> <p>3 Clique em Enviar.</p> <p>Os registos que correspondem ao nome são apresentados na área Resultados da procura.</p>
Actualizar um registo	<p>1 Clique com o botão direito do rato no registo.</p>

	<p>2 Seleccione Editar.</p> <p>3 Actualize as informações no formulário de edição.</p> <p>4 Clique em Guardar.</p>
Actualizar um endereço de correio electrónico no Oracle CRM On Demand a partir deste correio electrónico	<p>1 Na área Resultados da procura, clique com o botão direito no rato no registo.</p> <p>2 Seleccione Associar endereço de email.</p> <p>3 Na janela Associar contacto ao destinatário, seleccione o endereço de email actualizado a partir da lista pendente.</p> <p>4 Clique em Guardar.</p> <p>O novo endereço de email é apresentado no registo de contactos.</p>
Ver informações de registo, tal como o nome do registo, endereço de correio electrónico e nomes de registo relacionados	<p>■ Mova o rato sobre o registo e mantenha-o nessa posição até a descrição ser apresentada, mostrando estas informações.</p>

Para enviar uma mensagem de correio electrónico e adicionar o correio electrónico ao Oracle CRM On Demand

- 1** No Microsoft Outlook, clique em Novo na barra de ferramentas. No Lotus Notes, clique no botão Novo memorando ou Responder.
- 2** (Opcional) Adicione destinatários de correio electrónico dos registos Contactos do Oracle CRM On Demand:
 - a** Na janela Mensagem, introduza um nome no campo Localizar no CRM On Demand.
 - b** Prima Enter.
Uma janela apresenta os contactos encontrados no Oracle CRM On Demand.
 - c** Seleccione uma destas opções: Para, CC ou BCC.
 - d** Clique em Seleccionar.
- 3** Introduza informações adicionais, tal como faria normalmente para enviar um email.
- 4** No Microsoft Outlook, clique em Adicionar ao CRM On Demand. No Lotus Notes, clique em Enviar e Adicionar ao Oracle.

Quando clica em Guardar na janela, o correio electrónico é enviado para os destinatários seleccionados e o próprio correio electrónico é guardado de acordo com as informações na janela Criar uma tarefa.

Utilizar o Oracle CRM On Demand Integration for Office

O Oracle CRM On Demand Integration for Office é composto pelos seguintes ficheiros de modelos transferíveis:

- Impressão em série para Word
- Relatórios e análises para Excel
- Segmentation Wizard

Estes ficheiros de modelos inserem barras de ferramentas especiais no Microsoft Word e no Microsoft Excel. Se utilizar estas barras de ferramentas, pode manipular os dados do Oracle CRM On Demand no Microsoft Word ou Excel para criar mailing directo, mailing em massa ou relatórios offline actualizáveis e listas de contactos (designadas segmentos) para utilizar em campanhas de marketing.

As secções seguintes descrevem como utilizar os modelos do Oracle CRM On Demand Integration for Office:

- [Utilizar o Mail Merge for Word](#) (na página 763). Descreve a barra de ferramentas On Demand Integration no Microsoft Word, fornece informações sobre a abertura correcta de modelos do Mail Merge for Word e explica como criar um mailing directo ou mailing em massa no Microsoft Word utilizando dados do Oracle CRM On Demand.
- [Utilizar os relatórios e análises para Excel](#) (consultar "[Utilizar relatórios e análises para Excel](#)" na página 768). Descreve a barra de ferramentas On Demand Integration no Microsoft Excel, fornece antecedentes sobre como criar relatórios utilizando o modelo Relatórios e análises para Excel e descreve como executar relatórios existentes e criar novos relatórios utilizando o modelo Relatórios e análises para Excel.
- [Utilizar o Segmentation Wizard](#) (na página 773). Descreve a barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo) no Microsoft Excel, fornece antecedentes sobre tipos de segmento e descreve como criar, enviar e exportar segmentos.

NOTA: Para utilizar o Oracle CRM On Demand Integration for Office, o administrador tem de activar os serviços Internet no Oracle CRM On Demand.

NOTA: As redes que utilizam proxies autenticados não são suportadas.

Utilizar o Mail Merge for Word

Ao utilizar o Mail Merge for Word, pode transferir os dados do Oracle CRM On Demand para Microsoft Word para criar um mailing directo ou mensagens de correio electrónico em bloco. Antes de o fazer, deve configurar os modelos do Mail Merge for Word.

Clique num tópico para visualizar procedimentos passo a passo para executar o seguinte:

- [Transferir o modelo Mail Merge for Word](#) (na página 765)

- [Criar Modelos do Mail Merge for Word](#) (na página 765)
- [Criar mailing directo ou mensagens de correio electrónico em bloco com a Impressão em série para Word](#) (na página 766)

Tópicos relacionados

Consulte o tópico seguinte para obter informações relacionadas:

- [Acerca da barra de ferramentas On Demand Integration no Mail Merge for Word](#) (na página 764)

Acerca da barra de ferramentas On Demand Integration no Mail Merge for Word

O Mail Merge for Word contém a barra de ferramentas On Demand Integration, que é utilizada para criar impressões em série com dados do Oracle CRM On Demand.

NOTA: Se estiver a utilizar o Microsoft Office 2007, a barra de ferramentas On Demand Integration está disponível no separador Suplementos. Clique no separador Suplementos para apresentar todas as opções da On Demand Integration.

A tabela seguinte descreve as opções disponíveis na barra de ferramentas On Demand Integration no Mail Merge for Word.

Opção da barra de ferramentas	Descrição
1. Obter dados do On Demand	Permite iniciar sessão no Oracle CRM On Demand e transferir dados para o Microsoft Word. As opções são: Contactos, Pistas, Contas, Oportunidades, Pedidos de assistência e Utilizar lista guardada. A escolha da opção Utilizar lista guardada permite seleccionar uma origem de dados existente armazenada como uma lista no seu computador.
2. Refinar destinatários	Permite escolher os destinatários dos dados transferidos com os quais pretende estabelecer a correspondência.
3. Refinar mensagem	Contém as seguintes opções: <ul style="list-style-type: none">■ Texto automático. Permite inserir campos predeterminados na mensagem. Por exemplo, pode inserir uma linha de fecho em cada mensagem utilizando a opção Texto automático.■ Inserir campo Oracle. Permite inserir campos do registo do Oracle CRM On Demand na mensagem. Por exemplo, pode optar por inserir Nome_completo no espaço da saudação de cada mensagem.
4. Pré-visualizar	Permite pré-visualizar cada mensagem. Pode utilizar as setas para deslocar-se em cada uma.

Opção da barra de ferramentas	Descrição
5. Imprimir ou enviar mensagem	Permite agregar os dados no modelo e imprimir, agregar num documento do Word em separado ou agregar em mensagens de correio electrónico endereçadas individualmente e enviá-las.
6. Registar uma actividade do On Demand	Permite criar uma actividade no Oracle CRM On Demand como um registo da correspondência. Esta única actividade é associada a cada um dos destinatários das mensagens. O texto do modelo enviado é inserido automaticamente na descrição desta actividade.

Transferir o modelo Mail Merge for Word

O modelo Mail Merge for Word adiciona a barra de ferramentas da Integração do On Demand ao Microsoft Word. O procedimento seguinte descreve como transferir o modelo.

Para transferir o modelo Mail Merge for Word

- 1 Clique na ligação Formação e suporte na parte superior do Oracle CRM On Demand e inicie sessão em My Oracle Support.
Se já tiver uma conta Oracle.com, pode iniciar sessão em My Oracle Support sem efectuar o registo.
Se não tiver uma conta Oracle.com, tem de registar-se como um novo utilizador.
- 2 Na página My Oracle Support Knowledge, clique na ligação Transferências e, em seguida, clique na ligação para transferir o modelo Oracle Mail Merge for Word.
- 3 Siga as instruções fornecidas na página da Internet para transferir o modelo.

Criar modelos do Mail Merge for Word

A barra de ferramentas Mail Merge for Word (a barra de ferramentas On Demand Integration) está associada a cada ficheiro modelo. O procedimento seguinte descreve como criar um modelo do Mail Merge for Word, utilizando a barra de ferramentas On Demand Integration. A utilização da barra de ferramentas para criar modelos do Mail Merge for Word permite certificar-se de que os dados do Oracle CRM On Demand irão suportar a personalização que está a incorporar no modelo.

Acerca de como abrir os modelos do Mail Merge for Word

Para certificar-se de que o Mail Merge for Word está associado a qualquer modelo que crie ou modifique, tem de abrir sempre os ficheiros modelo originais. Para certificar-se de que abriu o ficheiro modelo original, verifique a barra de título. O título do documento tem de ter uma extensão de nome de ficheiro .dot.

NOTA: Não faça duplo clique no ficheiro para abri-lo, porque este procedimento abre um novo documento do Word baseado no ficheiro modelo. Se guardar alterações enquanto estiver neste modo, estará a guardar um documento do Word normal que não tem a barra de ferramentas On Demand Integration associada.

Para criar ou modificar modelos do Mail Merge for Word

- 1** Clique com o botão direito do rato no modelo do Mail Merge for Word que transferiu e guardou localmente e seleccione Abrir.

O ficheiro abre em Microsoft Word.

- 2** Crie uma correspondência típica utilizando a barra de ferramentas On Demand Integration e a funcionalidade do Word.

É possível refinar os destinatários, inserir campos Oracle CRM On Demand, pré-visualizar e assim sucessivamente. Para obter detalhes específicos sobre como criar uma correspondência utilizando a barra de ferramentas, consulte [Criar mailing directo ou mensagens de correio electrónico em bloco com o Mail Merge for Word](#) (consultar "Criar mailing directo ou mensagens de correio electrónico em bloco com a Impressão em série para Word" na página 766).

- 3** Antes de guardar o modelo, desligue a origem de dados do modelo da seguinte forma:

- a** Clique no botão Configuração do documento principal na barra de ferramentas Impressão em série do Microsoft Word.
- b** Na caixa de diálogo Tipo de documento principal, seleccione o botão de rádio do documento normal do Word.

NOTA: Se a barra de ferramentas Impressão em série do Microsoft Word não estiver visível, aceda à mesma clicando em Ver Barras de ferramentas e depois Impressão em série na barra de menus do Word. Se estiver a utilizar o Microsoft Office 2007, clique no separador Correio e, em seguida, Iniciar impressão em série.

ATENÇÃO: Se guardar e publicar um modelo antes de desligar a origem de dados, o ficheiro irá tentar estabelecer a ligação a uma origem de dados no computador local quando for utilizado.

- 4** Execute um dos seguintes procedimentos:

- Se guardar um novo modelo, seleccione Ficheiro e, em seguida, Guardar como.
- Se guardar alterações de um modelo existente, seleccione Ficheiro e, em seguida, Guardar.

Criar mailing directo ou mensagens de correio electrónico em bloco com a Impressão em série para Word

Ao utilizar o Mail Merge for Word, pode transferir dados do Oracle CRM On Demand e agregá-los a um documento do Word. O procedimento seguinte utiliza os Contactos como um exemplo, mas também é possível criar impressões em série utilizando dados do Oracle CRM On Demand a partir de Pistas, Contas,

Oportunidades e Pedidos de assistência ou utilizando uma lista de destinatários que tenha guardado localmente.

NOTA: O número máximo de registos que pode transferir é de 4000.

Para criar um mailing directo ou mensagens de correio electrónico em bloco através do Mail Merge for Word

- 1** Abra o ficheiro modelo do Word que pretende utilizar para mailing directo.
- 2** Na barra de ferramentas On Demand Integration, clique em Obter dados do On Demand e, em seguida, Contactos.
- 3** Na caixa de diálogo Oracle On Demand - Iniciar sessão, preencha os campos adequados e clique em Iniciar sessão para iniciar sessão no Oracle CRM On Demand.
- 4** Na caixa de diálogo Definir lista, proceda da seguinte forma:
 - a** No separador Filtros, defina os critérios para os dados que pretende transferir para o Word. Para mais informações sobre como criar filtros, consulte [Trabalhar com listas](#) (na página 82).
 - b** No separador Filtros, seleccione os campos de informação específicos que pretende transferir. Só é possível seleccionar um número máximo de 40 campos.
O sistema irá verificar o modelo actual e seleccionar automaticamente cada um dos campos necessários. É possível seleccionar campos adicionais para inserir no modelo para personalizar posteriormente a comunicação.
NOTA: Deve também seleccionar campos adicionais de informação que podem ser necessários para enviar a comunicação. Por exemplo, se vai enviar mensagens de correio electrónico em bloco, tem de incluir o endereço de correio electrónico no ficheiro do destinatário.
 - c** Clique em OK.
- 5** Na caixa de diálogo Guardar lista?, proceda de uma das seguintes formas:
 - a** Para guardar a lista localmente para utilização posterior, clique em Sim. Na caixa de diálogo Guardar como, preencha os campos adequados e, em seguida, clique em Guardar.
 - b** Se estiver a planear utilizar a lista apenas uma vez, clique em Não e, em seguida, clique em OK. Se seleccionar esta opção guarda automaticamente a lista de destinatários como um ficheiro temporário que vai ser eliminado depois da utilização.
- 6** Na caixa de diálogo Destinatários da impressão em série, pode proceder da seguinte forma:
 - Limpe as caixas de selecção para remover destinatários desta correspondência.
 - Seleccione as caixas de selecção para incluir destinatários nesta correspondência.

Quando terminar de editar os destinatários, clique em OK.

NOTA: Pode reabrir a caixa de diálogo Destinatários da impressão em série clicando em Refinar destinatários na barra de ferramentas On Demand Integration.

- 7** Clique em Refinar mensagem para inserir campos Oracle CRM On Demand ou texto automático no documento do Word. Para mais informações acerca do botão Refinar mensagem, consulte [Utilizar o Mail Merge for Word](#) (na página 763).
- 8** Clique em Pré-visualizar e utilize as setas para percorrer cada mensagem para visualizar como vão aparecer quando impressas ou enviadas por correio electrónico.
Para mais informações acerca do botão Pré-visualizar, consulte [Acerca da barra de ferramentas On Demand Integration no Mail Merge for Word](#) (na página 764).
- 9** Clique em Imprimir ou Enviar mensagem e, em seguida, proceda de uma das seguintes formas:
 - a** Para enviar para outro documento do Word, seleccione Agregar para documento.
 - b** Para imprimir, seleccione Agregar para impressora.
 - c** Para distribuir como mensagens de correio electrónico em bloco, seleccione Enviar como mensagem de correio electrónico.
 - d** Para distribuir como faxes em bloco, seleccione Enviar como fax.
NOTA: Para distribuir correspondência como faxes em bloco, o utilizador tem de configurar o Microsoft Office. Para mais informações, procure por "fax" nos ficheiros de ajuda do Microsoft Office.
- 10** (Opcional) Clique em Registar uma actividade do On Demand para criar uma única actividade do Oracle CRM On Demand que será associada a todos os contactos seleccionados para a impressão em série. O campo Descrição da actividade é preenchido automaticamente com o texto do modelo. Na caixa de diálogo Tarefas, preencha os campos adequados e, em seguida, clique em Guardar.

Utilizar relatórios e análises para Excel

Ao utilizar os Relatórios e análises para Excel, pode transferir dados do Oracle CRM On Demand para o Microsoft Excel e trabalhar com estes para criar relatórios. Esta secção inclui os seguintes tópicos:

- [Acerca da barra de ferramentas On Demand Integration nos Relatórios e análises para Excel](#) (na página 768)
- [Acerca da criação de relatórios com Relatórios e análises para Excel](#) (na página 769)
- [Transferir o modelo Relatórios e análises para Excel](#) (na página 770)
- [Criar relatórios utilizando Relatórios e análises para Excel](#) (na página 770)

Acerca da barra de ferramentas On Demand Integration nos Relatórios e análises para Excel

Relatórios e análises para Excel contém a barra de ferramentas On Demand Integration, a qual pode utilizar para criar relatórios utilizando os dados do Oracle CRM On Demand.

NOTA: Se estiver a utilizar o Office 2007, a barra de ferramentas On Demand Integration está disponível no separador Suplementos. Clique no separador Suplementos para apresentar todas as opções de Integração da barra de ferramentas On Demand Integration.

A seguinte tabela descreve a barra de ferramentas On Demand Integration nos Relatórios e análises para Excel.

Opção da barra de ferramentas	Descrição
Configurar o relatório On Demand	Permite iniciar sessão no Oracle CRM On Demand e transferir dados para o Excel.
Actualizar o relatório On Demand	Actualiza os dados que está a visualizar no Excel com os dados mais recentes e disponíveis a partir do Oracle CRM On Demand.

Acerca da criação de relatórios com Relatórios e análises para Excel

Se utilizar Relatórios e análises para Excel, pode transferir os dados do Oracle CRM On Demand e manipulá-los no Microsoft Excel. Quando clicar em Configurar relatório On Demand na barra de ferramentas On Demand Integration nos Relatórios e análises para Excel, é apresentada a caixa de diálogo Configurar relatórios. Se utilizar a caixa de diálogo Configurar relatórios, pode editar relatórios existentes, criar novos relatórios ou remover relatórios existentes. A tabela que se segue descreve as opções disponíveis na caixa de diálogo Configurar relatórios.

Botão	Comentários
Editar relatório	Clique para modificar as definições do filtro e os campos incluídos no relatório seleccionado.
Novo relatório	Clique para criar um relatório personalizado para o tipo de registo seleccionado. Pode definir os critérios de filtro relativamente a cada um dos campos padrão e personalizados desse tipo de registo. Para obter informações sobre como definir critérios de filtro em listas, consulte Trabalhar com listas (na página 82).
Remover relatório	Clique para remover um relatório do livro do Excel.
Executar relatório	Clique para executar o relatório seleccionado actualmente. Após a execução, o relatório é adicionado ao livro como uma nova folha de cálculo.
Sair	Clique para sair da caixa de diálogo Configurar relatórios.

Transferir o modelo Relatórios e análises para Excel

O modelo Relatórios e análises para Excel adiciona a barra de ferramentas da Integração do Oracle CRM On Demand ao Microsoft Excel. O seguinte procedimento descreve como transferir o modelo.

Para transferir o modelo Relatórios e análises para Excel

- 1 Clique na ligação Formação e suporte na parte superior do Oracle CRM On Demand.
- 2 Clique no separador Suporte.
- 3 Clique em Início de sessão do My Oracle Support.
- 4 Clique em Iniciar sessão e, em seguida, introduza as credenciais de início de sessão.
- 5 No campo Procurar base de conhecimentos, introduza 433624.1 e inicie a procura.
- 6 Clique na ligação para o modelo Relatórios e análises do Oracle para Excel.
- 7 Siga as instruções fornecidas na página da Internet para transferir o modelo (ficheiro ZIP).
- 8 Descompacte o ficheiro ZIP num directório local.

Criar relatórios utilizando Relatórios e análises para Excel

Esta secção contém os seguintes tópicos:

- Executar relatórios existentes
- Criar novos relatórios

Executar relatórios existentes

O procedimento seguinte descreve como executar um relatórios existente utilizando Relatórios e análises para Excel. Inclui também um passo opcional que descreve como editar um relatório existente. Depois de executar o relatório, pode trabalhar com os dados no seu livro de trabalho. Pode criar tabelas dinâmicas, gráficos dinâmicos, gráficos e calcular campos a partir de informações incluídas nas suas folhas de relatórios.

NOTA: Quando adicionar tabelas dinâmicas, gráficos dinâmicos e gráficos, deve criá-los em novas folhas de cálculo, caso contrário, quando atualizar os relatórios este poderão ser substituídos.

Para executar relatórios existentes

- 1 Abra o ficheiro de modelo do Excel.
 - 2 Na barra de ferramentas On Demand Integration, clique em Configurar relatório On Demand.
- 770** Ajuda online do Oracle CRM On Demand Versão 20

3 Na caixa de diálogo de início em sessão no CRM On Demand, preencha os campos apropriados e clique em Iniciar sessão para iniciar sessão no Oracle CRM On Demand.

4 Na caixa de diálogo Configurar relatórios, na lista pendente Seleccionar tipo de registo, selecione o tipo de registo que deseja para o seu relatório. As opções são:

- Conta
- Contacto
- Oportunidade
- Pista
- Pedido de assistência
- Solução
- Agregado familiar
- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2
- Destinatários da campanha
- Contas do objeto personalizado 1
- Oportunidades do objeto personalizado 1
- Contas do objeto personalizado 2
- Oportunidades do objeto personalizado 2

Os relatórios disponíveis para o tipo de registo selecionado aparecem na lista Relatórios disponíveis. Pode editar um relatório existente, remover um relatório existente ou criar novos relatórios. Para mais informações sobre a caixa de diálogo Configurar relatórios, consulte [Acerca da criação de relatórios com Relatórios e análises para Excel](#) (na página 769). Para mais informações sobre a criação de novos relatórios, consulte Criar novos relatórios neste tópico.

5 Selecione um relatório existente a partir da lista Relatórios disponíveis.

6 (Opcional) Clique em Editar relatório para modificar as definições do filtro e os campos incluídos no relatório selecionado atualmente.

a Na caixa de diálogo Definir relatório, no separador Filtros, defina os critérios para os dados que pretende transferir.

Para mais informações sobre como criar filtros, consulte [Trabalhar com listas](#) (na página 82).

b No separador Campos, selecione os campos específicos de informações a transferir e, em seguida, clique em OK.

NOTA: Pode seleccionar até 100 campos para incluir num relatório.

7 Clique em Executar relatório.

Os dados solicitados são inseridos no livro do Excel como uma nova folha com o nome do relatório.

- 8 Clique em Sair na caixa de diálogo Configurar relatórios para começar a editar os dados no Excel.
- 9 Clique em Atualizar relatório On Demand para atualizar os dados que está a editar no Microsoft Excel com os dados mais recentes do Oracle CRM On Demand.

NOTA: Quando clica em Atualizar relatório On Demand, cada folha de relatório do livro é substituída pelas informações mais recentes do Oracle CRM On Demand.

Criar novos relatórios

O procedimento seguinte descreve como criar e executar um novo relatório utilizando Relatórios e análises para Excel.

Para criar novos relatórios

- 1 Abra o ficheiro de modelo do Excel que pretende utilizar para criar o seu relatório.
- 2 Na barra de ferramentas On Demand Integration, clique em Configurar relatório On Demand.
- 3 Na caixa de diálogo de início em sessão no CRM On Demand, preencha os campos apropriados e clique em Iniciar sessão para iniciar sessão no Oracle CRM On Demand.
- 4 Na caixa de diálogo Configurar relatórios, na lista pendente Seleccionar tipo de registo, selecione o tipo de registo que deseja para o seu relatório. As opções são : Conta, Contacto, Pista, Oportunidade, Pedido de assistência ou Solução.
Os relatórios disponíveis para o tipo de registo selecionado aparecem na lista Relatórios disponíveis.

- 5 Clique em Novo relatório para criar a sua própria consulta.

NOTA: Criar um novo relatório permite criar um relatório personalizado para um tipo de registo selecionado. Pode definir os critérios de filtro relativamente a cada um dos campos padrão e personalizados desse tipo de registo.

- 6 Na caixa de diálogo Definir relatório, efetue o seguinte procedimento:
 - a No separador Filtros, defina os critérios para os dados que deseja transferir.
Para mais informações sobre como criar filtros, consulte [Trabalhar com listas](#) (na página 82).
 - b No separador Campos, selecione os campos específicos de informações a transferir e, em seguida, clique em OK.
NOTA: Pode seleccionar até 100 campos para incluir num relatório.
- 7 Na caixa de diálogo Guardar relatórios, introduza um nome para este relatório no campo Nome do relatório para utilização futura e, em seguida, clique em, Guardar.
- 8 Na caixa de diálogo Configurar relatórios, selecione o relatório que acabou de criar e clique em Executar relatório.
O relatório que criou aparece como uma folha no Excel com o nome que indicou.

- 9 Depois de adicionar todos os relatórios de que necessita, clique em Sair para fechar a caixa de diálogo Configurar relatórios e começar a trabalhar com os dados na sua folha.
- 10 Clique em Atualizar relatório On Demand para atualizar os dados que está a editar no Microsoft Excel com os dados mais recentes do Oracle CRM On Demand.
Clicar em Atualizar relatório On Demand atualiza todas as folhas de relatórios do livro.

Utilizar o Segmentation Wizard

Se utilizar o Segmentation Wizard, pode definir os segmentos de contactos com base em vários tipos de registo. Um segmento é uma lista de contactos do Oracle CRM On Demand. Esta secção inclui os seguintes tópicos:

- [Acerca da barra de ferramentas Target Builder \(Construtor alvo\) no Segmentation Wizard](#) (na página 773)
- [Acerca do Segmentation Wizard](#) (na página 774)
- [Transferir o Segmentation Wizard](#) (na página 775)
- [Criar segmentos](#) (na página 775)
- [Enviar segmentos](#) (na página 777)
- [Exportar segmentos](#) (na página 778)

Acerca da barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo) no Segmentation Wizard

O Segmentation Wizard contém a barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo), a qual é utilizada para criar segmentos de contactos através dos dados do Oracle CRM On Demand.

A tabela seguinte descreve a barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo) no Segmentation Wizard.

Opção da barra de ferramentas	Descrição
Manage Segments (Gerir segmentos)	Permite criar e actualizar segmentos utilizando dados do Oracle CRM On Demand, e exportar segmentos como ficheiros CSV.
Refresh Segment (Actualizar segmento)	Actualiza os dados que está a visualizar no Microsoft Excel com os dados mais recentes e disponíveis a partir do Oracle CRM On Demand.
Upload Segments (Enviar segmentos)	Envia a lista de segmentos do Segmentation Wizard para o Oracle CRM On Demand.

Acerca do Segmentation Wizard

Pode utilizar o Segmentation Wizard para gerar segmentos de contactos (ou seja, listas de contactos) com base numa combinação dos campos conta, contacto, oportunidade e pedido de assistência no Oracle CRM On Demand. Os segmentos resultantes são listas de clientes multidimensionais para campanhas alvo.

Pode criar os seguintes tipos de segmento:

- **Segmento dinâmico.** Os segmentos dinâmicos podem ser actualizados sempre que seja necessário. Quando actualizar um segmento dinâmico, os filtros guardados com o segmento serão aplicados novamente aos registos no Oracle CRM On Demand e o segmento é actualizado para incluir novos registos. O novo segmento substitui o segmento anterior.
- **Segmento estático.** Os segmentos estáticos são preservados como um instantâneo. Com um segmento estático também pode seleccionar manualmente os contactos que serão incluídos na lista. Não é possível actualizar um segmento estático.
- **Segmento externo.** Os segmentos externos são baseados em dados de uma origem ou sistema externo. O Segmentation Wizard procura registos do Oracle CRM On Demand que correspondam à lista externa de dados e devolve os contactos ligados.

Além disso, o Segmentation Wizard permite:

- Enviar segmentos como destinatários da campanha para o Oracle CRM On Demand
- Exportar segmentos como ficheiros CSV

Cenário para utilizar o Segmentation Wizard

A equipa de marketing está a planear a organização de um evento de marketing na Alemanha para executivos no sector automóvel. O evento irá permitir que os executivos da sua empresa ajudem a concluir grandes oportunidades activas antes do final do trimestre.

Para gerar um segmento que suporte esta necessidade de negócio, aplique estes filtros:

- O Contacto por função está definido como Presidente.
- A Localização da conta está definida como Alemanha.
- A Indústria da conta está definida como Automóvel.
- A Fase de vendas da oportunidade está definida como Oportunidade de negociação.
- O valor de Receitas é maior que €1.000.000.

O segmento resultante é uma lista de contactos no Oracle CRM On Demand que cumpre todos os critérios definidos pelo utilizador.

Por exemplo, para que seja incluído na lista, o registo de contacto (para além de ter Presidente como título da função) tem de estar ligado a registos de oportunidade e conta que cumprem os critérios para esses tipos de registo.

Transferir o Segmentation Wizard

O Segmentation Wizard contém a barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo), a qual é utilizada para criar segmentos de contactos através dos dados do Oracle CRM On Demand. O seguinte procedimento descreve a forma como transferir o Segmentation Wizard (um ficheiro do Excel).

Para transferir o Segmentation Wizard

- 1 Clique na ligação Formação e suporte na parte superior do Oracle CRM On Demand e inicie sessão em My Oracle Support.
Se já tiver uma conta Oracle.com, pode iniciar sessão em My Oracle Support sem efetuar o registo. Se não tiver uma conta Oracle.com, tem de registar-se como um novo utilizador antes de iniciar sessão.
- 2 No separador Suporte , clique em Add-On Applications.
- 3 Na página Add-On Applications, clique em Segmentation Wizard.
- 4 Siga as instruções fornecidas na página da Internet para transferir o ficheiro.
- 5 Guarde o ficheiro para um diretório local.

Criar segmentos

Quando criar um segmento, especifique primeiro o tipo de segmento que pretende criar. Em seguida, configure os filtros para definir o segmento, introduza um nome para o segmento e gere o segmento a partir de registos do Oracle CRM On Demand.

O seguinte procedimento descreve a forma como criar um segmento.

Antes de começar. Certifique-se de que os valores dos filtros introduzidos têm correspondência com os valores dos registos que pretende incluir no segmento. Para mais informações sobre como filtrar listas no Oracle CRM On Demand, consulte [Trabalhar com listas](#) (na página 82).

NOTA: O Segmentation Wizard não suporta campos de lista de escolha múltipla.

Para criar um segmento

- 1 Abra o ficheiro modelo do Segmentation Wizard (Excel).
- 2 Na barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo), clique em Manage Segments (Gerir segmentos).
- 3 Se for solicitado, seleccione as opções que activam as macros.
- 4 Se for solicitado, inicie sessão utilizando o endereço de correio electrónico e a palavra-passe do Oracle CRM On Demand.

- 5 Na janela Manage Segments (Gerir segmentos), clique em Novo.
- 6 Na janela New Segment (Novo segmento), seleccione o tipo de segmento:
 - **Dynamic (Dinâmico).** Permite guardar os critérios para o segmento e actualizar o mesmo com as informações mais recentes do Oracle CRM On Demand.
 - **Static (Estático).** Permite filtrar inicialmente uma lista de contactos e, em seguida, escolher de forma selectiva os contactos que serão incluídos no segmento.
 - **External (Externo).** Permite utilizar uma lista de dados externa (ficheiro CSV externo) para obter uma lista de contactos do Oracle CRM On Demand. Este tipo de segmento permite basear os segmentos num ficheiro de terceiros que poderá ter sido adquirido ou extraído pelo utilizador a partir de outros sistemas de dados internos.

O Segmentation Wizard gera o segmento através da correspondência dos registos no Oracle CRM On Demand com os registos do ficheiro CSV. Pode especificar os campos que pretende utilizar quando efectuar a correspondência dos registos.
- 7 (Apenas para os tipos de segmento Dynamic ou Static) Configure os filtros de modo a que sejam aplicados aos diferentes tipos de registo na janela Definir filtros do segmento.

NOTA: Os valores dos filtros dos campos numéricos devem ser introduzidos sem utilizar separadores de milhares e devem ter um ponto (.) como separador decimal. Por exemplo, introduza 1000.50 para mil dólares e cinquenta cêntimos num campo de moeda dos EUA.

 - a Clique no separador que corresponde ao tipo de registo do primeiro filtro.

Quando definir filtros em qualquer tipo de registo, os contactos que estão ligados aos registos que cumprem esses critérios são incluídos no segmento.
 - b Seleccione Campo, Condição e Valor do filtro para definir o primeiro filtro.
 - c Repita o Passo a e o Passo b até definir todos os filtros para este segmento.
 - d Clique em Save Segment (Guardar segmento).
- 8 (Apenas para os tipos de segmento external) Configure o segmento da seguinte forma:
 - a Na janela External List (Lista externa), especifique o tipo de registo que a lista externa contém e se pretende aplicar filtros de contactos adicionais.
 - b Na janela Find External List (Procurar lista externa), seleccione o ficheiro CSV.
 - c Na janela External List (Lista externa), seleccione os campos que pretende que o Segmentation Wizard utilize para determinar as correspondências entre o ficheiro CSV e os campos do Oracle CRM On Demand, em seguida, efectue a correspondência entre os campos do ficheiro CSV e os campos do Oracle CRM On Demand, e clique em Save (Guardar).
- 9 Na janela Save Segment (Guardar segmento), introduza um nome para o segmento e clique em Save (Guardar).

O Segmentation Wizard gera uma lista de registos de contactos que cumpre todos os critérios configurados. A lista é apresentada numa folha de cálculo recentemente criada com a etiqueta utilizada pelo utilizador como nome do segmento.

NOTA: Quando o Segmentation Wizard gera o segmento, devolve apenas os registos aos quais o utilizador tem acesso no Oracle CRM On Demand.

- 10** (Opcional, apenas para os segmentos estáticos) Seleccione ou limpe os contactos na janela List Members (Membros da lista) e clique em Save (Guardar).

O seguinte procedimento descreve a forma como actualizar um segmento dinâmico.

NOTA: Quando actualizar um segmento dinâmico, o segmento é substituído e não pode ser restaurado.

Para actualizar um segmento dinâmico

- 1** Abra o ficheiro modelo do Segmentation Wizard (Excel).
- 2** Na barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo), clique em Actualizar segmento.
- 3** Na janela Actualizar segmentos dinâmicos, seleccione o segmento.
- 4** Clique em Actualizar.

O seguinte procedimento descreve a forma como actualizar um segmento dinâmico ou estático.

Para actualizar um segmento dinâmico ou estático

- 1** Abra o ficheiro modelo do Segmentation Wizard (Excel).
- 2** Na barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo), clique em Manage Segments (Gerir segmentos).
- 3** Seleccione o segmento dinâmico ou estático que pretende actualizar.
- 4** Clique em Editar.
- 5** Execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para os Segmentos estáticos, seleccione ou limpe os contactos na janela Seleccionar membros do segmento.
 - Para os Segmentos dinâmicos, actualize os filtros.
- 6** Clique em Guardar.

O Segmentation Wizard gera o segmento utilizando os critérios recentemente definidos.

Enviar segmentos

É possível enviar os segmentos criados no Segmentation Wizard para o Oracle CRM On Demand. Quando enviar um segmento, o Oracle CRM On Demand liga os contactos da lista a uma campanha no Oracle CRM On Demand. Os contactos são apresentados na secção Destinatários na página Detalhe da campanha.

O seguinte procedimento descreve a forma como enviar um segmento para o Oracle CRM On Demand.

Antes de começar. No Oracle CRM On Demand, crie a campanha que pretende ligar ao segmento.

Para enviar um segmento

- 1** Abra o ficheiro modelo do Segmentation Wizard (Excel).
- 2** Na barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo), clique em Enviar segmentos.
- 3** Na janela Enviar segmentos:
 - a** Selecione os segmentos que pretende enviar.
 - b** Selecione a campanha para este segmento.
 - c** Selecione o estado de entrega para os destinatários que estiver a enviar.

O valor selecionado é apresentado na coluna Estado de entrega na secção Destinatários na página Detalhe da campanha.
 - d** Clique em Enviar.

NOTA: É possível enviar um total de 10.000 destinatários para uma única campanha.

Exportar segmentos

É possível exportar um segmento como um ficheiro CSV, o qual poderá distribuir a terceiros. O seguinte procedimento descreve a forma como exportar segmentos.

Para exportar um segmento

- 1** Abra o ficheiro modelo do Segmentation Wizard (Excel).
- 2** Na barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo), clique em Manage Segments (Gerir segmentos).
- 3** Na janela Gerir segmentos, seleccione o segmento que pretende exportar e clique em Exportar.
- 4** Desloque os campos que pretende incluir para a área Campos seleccionados, organize-os de acordo com a ordem pretendida e, em seguida, clique em Exportar.
- 5** Na janela Guardar como, atribua um nome ao ficheiro e guarde-o na localização pretendida.

14 Relatórios

Utilize a Página principal de relatórios para criar e apresentar relatórios e gráficos sobre os dados empresariais. A Página principal de relatórios mostra um catálogo dos relatórios disponíveis. Fornece um ponto de partida para devolver, imprimir e guardar relatórios. Se a função do utilizador incluir o privilégio Gerir relatórios personalizados, também poderá criar relatórios personalizados a partir desta página e disponibilizá-los para os funcionários na sua empresa.

Para alterar a visibilidade em relação a registos ou a livros diferentes, utilize o Selector de livros. Para obter mais informações sobre a visibilidade em relação aos registos e quais os registos que estão disponíveis para o utilizador, consulte [Acerca da visibilidade para registos no Analytics](#) (consultar "[Acerca da visibilidade de registos no Analytics](#)" na página 780).

NOTA: As alterações efectuadas aos campos Idioma predefinido, Moeda e País nas páginas Perfil pessoal não se reflectem em todos os relatórios e análises até que termine a sessão e volte a iniciá-la de novo. Dependendo também do idioma predefinido da empresa, poderá visualizar determinados itens nos relatórios num idioma diferente da pessoal, o idioma predefinido. Embora qualquer alteração efectuada ao fuso horário não se reflecta nos relatórios, é inicializado um conjunto de valores diferente para as variáveis da sessão que dependem do valor do fuso horário quando iniciar sessão na próxima vez.

Nota para utilizadores iniciais: Alguns relatórios são actualizados durante a noite, pelo que poderá não ver os dados nos relatórios durante o primeiro período de 24 horas depois de iniciar sessão. Por exemplo, os Relatórios de eficácia de vendas só mostram dados depois do período inicial.

Existem dois tipos de relatório:

- **Relatórios personalizados.** Os relatórios personalizados são criados pelo utilizador ou respectivos colegas. Estão disponíveis na secção Análises e relatórios personalizados da Página principal Relatórios. Pode aceder aos relatórios criados anteriormente através da ligação A minha análise. Pode aceder aos relatórios partilhados criados por si e respectivos colegas através da ligação Análise personalizada partilhada. Para obter mais informações sobre como aceder aos relatórios personalizados existentes, consulte [Configurar pastas de relatórios](#) (na página 816). Para criar o seu próprio relatório, clique na ligação Estruturar análise. Para obter mais informações sobre como criar o seu próprio relatório personalizado, consulte [Iniciação com respostas \(Relatórios personalizados\)](#) (na página 827).
- **Relatórios pré-criados.** Os relatórios pré-criados são fornecidos com o Oracle CRM On Demand. Estão disponíveis nas secções Listas rápidas, Análise do pipeline, Eficácia de vendas, Clientes, Serviço e Eficácia de marketing da Página principal Relatórios. Não é possível editar nem eliminar os relatórios pré-criados. No entanto, pode abrir, editar e guardar estes relatórios com nomes diferentes. Pode utilizá-los para formar a base de um novo relatório personalizado. Para obter mais informações sobre relatórios predefinidos, consulte [Acerca dos relatórios pré-criados](#) (na página 809).

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

[Acerca da visibilidade de registos no Analytics](#) (na página 780)

[Acerca dos relatórios pré-criados](#) (na página 809)

[Acerca do calendário fiscal personalizado no Oracle CRM On Demand Answers](#) (na página 814)

[Gerir relatórios](#) (na página 815)

[Iniciação ao Answers \(Relatórios personalizados\)](#) (consultar "[Iniciação com respostas \(relatórios personalizados\)](#)" na página 827)

[Acerca das limitações nos relatórios](#) (na página 829)

[Painéis](#) (na página 1125)

[Optimizar o desempenho](#) (na página 1119)

Acerca da visibilidade de registos no Analytics

A visibilidade é controlada por várias definições no Analytics. São aplicadas pela ordem seguinte:

- 1 Definição Ter acesso a todos os dados no Analytics (nos privilégios de função)
- 2 Definição Área de informações empresariais de relatórios no perfil de utilizador
- 3 Definição Área de informações empresariais do histórico no perfil de utilizador
- 4 Livros e o Seletor de livros
- 5 Delegação de utilizadores
- 6 Definição Posso ler todos os registos com base na função (nos perfis de empresa e utilizador)

Um administrador que utilize estas definições pode controlar que registos devem figurar nos relatórios executados pelo utilizador. Por exemplo, um gestor pode apresentar as respetivas oportunidades, bem como as oportunidades dos funcionários que reportam a esse gestor, mas as definições de um representante de vendas limitam as oportunidades apenas às que pertencem ao representante de vendas.

Definição Aceder a todos os dados do Analytics

Os utilizadores com o privilégio Aceder a todos os dados do Analytics nas respetivas configurações de função dispõem de total visibilidade para os dados de toda a organização, incluindo os registos marcados como Privados. Este privilégio é normalmente atribuído ao administrador da empresa. Este privilégio substitui qualquer definição de Visibilidade do Analytics.

Se a função de utilizador não incluir o privilégio Aceder a todos os dados do Analytics, a definição Visibilidade do Analytics especificada no perfil de empresa ou utilizador determinará quais os dados que os utilizadores poderão apresentar nos relatórios.

Definição Área de informações empresariais de relatórios

Esta definição é geralmente utilizada para todos os utilizadores na organização que não são administradores da empresa. Esta definição está disponível tanto no perfil de empresa como no perfil de utilizador. Se esta definição não estiver configurada num perfil do utilizador, será aplicada a definição de perfil de empresa. Esta definição tem os seguintes valores:

- **Visibilidade do gestor.** Permite apresentar os próprios dados e todos os dados que pertencem diretamente aos subordinados, incluindo os registos marcados como Privados
- **Visibilidade da equipa.** Permite apresentar os próprios dados e todos os dados que foram partilhados com o utilizador através das equipas da conta e oportunidade e ainda da atribuição de grupos

Área de informações empresariais do histórico

Esta definição é geralmente utilizada para todos os utilizadores na organização que não são administradores da empresa. Esta definição está disponível tanto no perfil de empresa como no perfil de utilizador. Se esta definição não estiver configurada num perfil do utilizador, será aplicada a definição de perfil de empresa.

Esta definição pode ter os seguintes valores:

- **Visibilidade do gestor.** Permite apresentar os próprios dados e todos os dados que pertencem diretamente aos subordinados, incluindo os registos marcados como Privados
- **Visibilidade da equipa.** Permite apresentar os próprios dados e todos os dados que foram partilhados com o utilizador através das equipas da conta e oportunidade e ainda da atribuição de grupos
- **Visibilidade total.** Combina visibilidade do gestor e da equipa para apresentar os próprios dados e os dados que pertencem aos subordinados e dados partilhados entre o utilizador e os subordinados.

Livros e o Seletor de livros

Se tiver a definição Visibilidade total, a funcionalidade Livros irá permitir-lhe controlar que dados são apresentados nos relatórios. A utilização do Seletor de livros nas páginas Relatórios permite-lhe restringir os dados aos incluídos num livro e livros secundários, se existirem. Esta funcionalidade só está disponível se lhe tiverem sido atribuídos um ou mais livros e estiver a utilizar uma área de informações empresariais do Analytics (e não Reporting). Se tiver o privilégio Aceder a todos os dados do Analytics, continuará a visualizar todos os dados, independentemente do livro que estiver selecionado. Da mesma forma, a visibilidade Posso ler todos os registos com base na função substitui a Visibilidade do livro no Analytics.

Um administrador da empresa pode predefinir um livro para o Seletor de livros nas páginas Relatórios para cada utilizador. Esta definição é especificada no campo Livro predefinido para o Analytics no perfil de utilizador.

Nota: Se o livro predefinido no perfil for definido para um livro que não pode conter dados ou se for definido para um livro que não tem acesso a, obtém um erro indicando que esse acesso é negado.

Os dados associados a um livro, o qual é utilizado para implementar a gestão de territórios e ativação do alinhamento no Oracle CRM On Demand, também são suportados no Oracle CRM On Demand Answers através da visibilidade do livro. Quando seleciona um livro no Seletor de livros, o Oracle CRM On Demand Answers mostra apenas a conta ativa e os registos de contactos associados ao livro. Os registos cuja associação a um livro foi eliminada ou ficará ativa não aparecem nos relatórios.

Propriedade do livro

Os utilizadores e os livros personalizados podem possuir os registos de contas e contactos. A propriedade do livro fornece a capacidade de simular territórios. Quando um registo pertence exclusivamente a um livro, esse registo está visível apenas através da visibilidade do livro. Do mesmo modo, quando um registo pertence exclusivamente a um utilizador e não está associado a qualquer livro, esses registo não está visível através da visibilidade do livro. Para ilustrar posteriormente o modo de propriedade do registo, considere o exemplo na tabela seguinte.

Registo de conta	Propriedade do registo	Associação de livros	Descrição
Action Rentals	Utilizador (Lúcia Horta)	Nenhum	A Action Rentals pertence à Lúcia Horta e não está associada a qualquer livro.
Bobcat Corp.	Livro (West)	West	A Bobcat Corp. pertence ao livro West e, assim, West torna-se o livro principal.
Coastal Company	Utilizador (Lúcia Horta)	West	A Coastal Company pertence à Lúcia Horta e está associada ao livro West na applet dependente.

Resultados

Os registos seguintes aparecem nos modos de visibilidade Gestor, Equipa e Total para a Lúcia Horta porque estes registos pertencem-lhe ou são partilhados por ela:

- Action Rentals
- Coastal Company

O registo Bobcat Corp. não aparece nestes modos porque este registo pertence exclusivamente ao livro West. Os registos seguintes aparecem quando o livro West for selecionado a partir do seletor de livros porque estes registos pertencem ou estão associados ao livro West:

- Bobcat Corp.
- Coastal Company

O registo Action Rentals não aparece no modo de visibilidade Livro porque este registo pertence exclusivamente ao utilizador, Lúcia Horta. Para obter mais informações, consulte [Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo](#) (na página 38) e Acerca dos modos de propriedade do registo.

Delegação de utilizadores

A funcionalidade Delegação do utilizador permite um maior controlo sobre os dados apresentados nos relatórios. A utilização do Seletor de livros nas páginas Relatórios permite-lhe ver os dados de qualquer utilizador que o tenha adicionado à lista Utilizador delegado. Pode selecionar o nome do utilizador a partir do Seletor de livros para ver os dados desse utilizador. O relatório deixou de apresentar os dados pessoais para apresentar apenas os dados do utilizador selecionado. No entanto, a definição Visibilidade do Analytics permanece ativa. Por exemplo, se Ryan o adicionou a esta lista de utilizadores delegados e a respetiva definição Visibilidade do Analytics for Visibilidade do gestor, não terá necessariamente de apresentar os mesmos dados que Ryan no relatório, a não ser que também tenha ativada a definição Visibilidade do gestor.

Definição Posso ler todos os registos com base na função

Este controlo está presente tanto no perfil de empresa como nos perfis de utilizadores. Este controlo determina se o Oracle CRM On Demand Answers tem em conta uma definição da função para Posso ler todos os registos dos tipos de registo. Quando este controlo está definido como Sim no perfil de empresa ou definido como Sim ou Nulo num perfil de utilizador e qualquer tipo de registo tiver o sinalizador Posso ler todos os registos marcado, um utilizador poderá apresentar todos os registos desse tipo de registo nos relatórios. Quando estas condições não são preenchidas, o Oracle CRM On Demand Answers impõe as predefinições de visibilidade presentes nas áreas de informações empresariais de relatórios e do Analytics.

Se a definição Posso ler todos os registos com base na função estiver ativada para um utilizador, o Oracle CRM On Demand Answers irá ignorar a definição de visibilidade nos tipos de registo marcados com Posso ler todos os registos na definição da função. Para os restantes tipos de registo, o Oracle CRM On Demand Answers impõe a visibilidade baseada nas predefinições de visibilidade para as áreas de informações empresariais de relatórios e do histórico. Por exemplo, se a definição Posso ler todos os registos com base na função estiver ativada para o perfil do utilizador, a respetiva definição de visibilidade para as áreas de informações empresariais de relatórios estiver definida como Visibilidade do gestor e Posso ler todos os registos estiver definida para Oportunidade mas não para os tipos de registo de Contacto, todas as oportunidades serão apresentadas quando executar um relatório mas apenas para os contactos que lhe pertencerem a si e aos respetivos subordinados.

As empresas e os administradores da empresa devem ter em consideração os seguintes aspetos quando utilizarem a definição do tipo Posso ler todos os registos com base na função no Analytics:

- A visibilidade do tipo de registo baseado na função substitui a Visibilidade do livro. Quando seleciona um livro no Seletor de livros com a visibilidade do tipo de registo baseado na função ativada e a definição Posso ler todos os registos marcada ao nível de um tipo de registo para a função, todos os registos desse tipo de registo serão apresentados e não apenas os incluídos nesse livro.
- A visibilidade do tipo de registo baseado na função substitui os aspetos de hierarquia do utilizador e delegação do utilizador referentes à visibilidade no Analytics. Quando seleciona um livro no Seletor de livros com a visibilidade do tipo de registo baseado na função ativada e a definição Posso ler todos os registos marcada ao nível de um tipo de registo para a função, todos os registos desse tipo de registo serão apresentados e não apenas os que espera ver para o utilizador selecionado.
- Nos relatórios com dois ou mais tipos de registo, a visibilidade para os registos baseia-se no tipo de registo com o controlo de visibilidade mais restritivo. Por exemplo, se a visibilidade do tipo de registo baseado na função estiver ativada ao nível do tipo de registo do contacto, mas não no tipo de registo da oportunidade e ambos os tipos de registo se encontrarem no relatório, o Analytics mostrará apenas as oportunidades a que o utilizador tem acesso e respetivos contactos associados.
- Nas áreas de informações empresariais do histórico, o acesso ao tipo de registo do funcionário é sempre baseado na visibilidade do gestor. No entanto, esta restrição não se aplica às áreas de informações empresariais em tempo real. A visibilidade dos tipos de registo baseados em funções não afeta esta restrição.
- O acesso à quota de utilizador é sempre baseado na visibilidade do gestor em ambas as áreas de informações empresariais em tempo real e do histórico. A visibilidade do tipo de registo baseado na função não afeta este comportamento.

Segurança e visibilidade de dados em áreas de assunto do Analytics e do Reporting

Os dados visualizados em relatórios baseiam-se na segurança e visibilidade dos dados definidos para tipos de registo e nas predefinições de visibilidade definidas para as áreas de informações empresariais de análises e

O objetivo de manter um tipo de registo sem restrições numa área de informações empresariais é de permitir comunicar sobre as associações entre tipos de registo. Por exemplo, na área de informações empresariais Histórico de pistas pode comunicar sobre pistas propriedade do ou partilhadas pelo utilizador e aquelas contas correspondentes a pistas mesmo quando essas contas associadas não pertencem nem são partilhadas pelo utilizador.

Tipo de registo	Área de informações	V	V	V	V
-----------------	---------------------	---	---	---	---

empresariais

ss s
ii i
bb b
ii il
ll i
ii d
cc a
aa d
cc e
ee t
cc o
cc t
ca a
l
ge
ed
su
ti
op
ra

Tipo de registo	Área de informações empresariais	VVV iii sss iii bbb iii lll iii ddd ccc aaa ccc eee ooo ccc aaa lll ge ed su ti op ra
		rrr ttt iii ccc ccc
	Histórico da conta e do parceiro	CCC aaa rrr aaa rrr ttt iii ccc ccc
	Histórico da conta e da conta relacionada	CCC aaa rrr aaa rrr ttt iii ccc ccc
	Histórico dos contactos da conta	CCC aaa rrr aaa

Tipo de registo	Área de informações empresariais	V i s i t i l i d a d e e t o c a l g e s t i o n a
		r t i c c
		r t i c c
		r t i c c
		r t i c c
	Histórico da conta	C a r a t i c c
	Histórico da equipa da conta	C a r a t i c c
		C a r a t i c c
		C a r a t i c c
		C a r a t i c c
		C a r a t i c c
		C a r a t i c c

Tipo de registo	Área de informações empresariais	V	V	V	V
		i	i	i	i
		s	s	s	s
		i	i	i	i
		b	b	b	b
		i	i	i	i
		l	l	l	l
		i	i	i	i
		d	d	d	d
		a	a	a	a
		d	d	d	d
		e	e	e	e
		t	t	t	t
		o	o	o	o
		c	c	c	c
		a	a	a	a
		l	l	l	l
		g	g	g	g
		e	e	e	e
		s	s	s	s
		t	t	t	t
		i	i	i	i
		o	o	o	o
		r	r	r	r
		a	a	a	a
		a	a	a	a
		s	s	s	s
		s	s	s	s
		e	e	e	e
		r	r	r	r
		a	a	a	a
		a	a	a	a
		v	v	v	v
		i	i	i	i
		s	s	s	s
		i	i	i	i
		t	t	t	t
		t	t	t	t
		i	i	i	i
		l	l	l	l
		i	i	i	i
		c	c	c	c
		a	a	a	a
		c	c	c	c
		e	e	e	e
		c	c	c	c
		a	a	a	a
		e	e	e	e
		c	c	c	c
		u	u	u	u
		i	i	i	i

Tipo de registo	Área de informações empresariais	V i s s i b i l i d o c a d o e t o c a l g e s t i o n a
		P a a
	Outras áreas de informações empresariais	S e r r e s t r i ç õ e s s
Concorrente da conta	Todos	S e r r e s t r i ç õ

Tipo de registo	Área de informações empresariais	V i s s i b i l i d a d e t o c a l g e s t i o n a
		ç e e s s
Parceiro da conta	Todos	S e r r m r r e e s s t t r r i i ç ç õ ç e e s s
Conta relacionada com a conta	Todos	S e r r m r r e e s s t t r r i i ç

Tipo de registo	Área de informações empresariais	VV i i s s i i b b i i l l i i d d c c a a d d e e t t o o c c a a l l g e e d s u t i o p r a
		ç ç õ õ e e e e s s
Receitas da conta	Todos	C C S S a e r r m m a r r r r t e e e i s s s c t t t c r i r i ç ç õ õ õ e e e s s s
Atividade	Todos	C C G G a a a a r r r r a a a a r r n n t t t t i i d d c c o o c c

Tipo de registo	Área de informações empresariais	VV iii ss iii bb iii ll iii dd cc aa cc ee tt oo cc aa ll ge ed su ti op ra
Ativo	Todos	CCG aaa rrr aaa rrn tti iid cco ccc oo ccm cc rrb aa bbs aae ssn eeo ti rrp cco dd tte iir ppe ccg ii ccs eet

Tipo de registo	Área de informações empresariais	VV i i i s s s i i i b b b i i i l l l i i i d d d c c c a a a d d d e e e t t t o o o c c c a a a l l l g g g e e e s s s u u u t t t i i i o o o r r r
		o r r d e e a c c c i i o s s n t t t c c a c c a a c c c c r r t t a a
Atividade de chamadas	Todos	C C G a a a r r r a a a r r n t t t i i d c c o c c
Campanha	Todos	s s s

Tipo de registo	Área de informações empresariais	V i s i b i l i d a d e t o c a l g e s t i o n
		e r r r e s t r i ç õ e s s
Contacto	Histórico da equipa de contacto	C a r a n t i d o c o m b a t

Tipo de registo	Área de informações empresariais	VV iii ss iii bb iii ll iii dd cc aa cc ee tt oo cc aa ll ge ed su ti op ra
		aa ss ee rr aa ii vv ii ss ii tt ii ll ii cc aa aa cc ee uu ii cc aa ee cc uu ii ff

Tipo de registo	Área de informações empresariais	V i s i b i l i d a d e t o c a l g e s t i o n
		a
	Outras áreas de informações empresariais	C a r a r r t i c
Interesses do contacto	Todos	C a r a r n t i d o c
Receitas do contacto	Todos	C a r a r n t i d c

Tipo de registo	Área de informações empresariais	V i s s i b i l i d a d e e t o c a l g e s t i o n a
		c c o
Concessionário	Histórico do concessionário	C C G a a a r r r a a a r r n t t t i i d c c o c
	Outras áreas de informações empresariais	s s s e e e r r r r r r e e e s s s t t t r r r i i i g g g c c c e e e s s s
Funcionário	Todos	C C G a a a r r r

Tipo de registo	Área de informações empresariais	V i s s i b i l i d a d e e t o c a l g e s t i o n a	V i s s i b i l i d a d e e t o c a l g e s t i o n a
		a a r r n t t i i d c c o c	a a r r n t t i i d c c o c
Agregado familiar	Todos	C C G a a r r r a a a r r n t t t i i i d c c o c	C C G a a r r r a a a r r n t t t i i i d c c o c
MedEd	Todos	C C G a a r r r a a a r r n t t t i i i d c c o c	C C G a a r r r a a a r r n t t t i i i d c c o c
Oportunidade	Todos	C C G a a r r r	C C G a a r r r

Tipo de registo	Área de informações empresariais	V i s i b i l i d a d e t o c a l g e s t i o n	V i s i b i l i d a d e t o c a l g e s t i o n
		a r t i c o c	a r t i c o c
Concorrente da oportunidade	Todos	s e r r e s t r i ç õ e s s	s e r r e s t r i ç õ e s s
Parceiro da oportunidade	Todos	s e r r e s s	s e r r e s s

Tipo de registo	Área de informações empresariais	VV ii ss ii bb ii il il id ca ad ce et o ct ca l ge ed su ti op ra
		tt rr ii çç õe es ss
Parceiro	Todos	CC aa rr aa rr nn tt ti ii dd cc cc
Carteira	Todos	CC aa rr aa rr nn tt ti ii dd cc cc
Receitas do	Todos	CC aa aa

Tipo de registo	Área de informações empresariais	VV i i i s s s i i i b b b i i i l l l i i i d d d c c c a a a d d d e e e t t t o o o c c c a a a l l l g g g e e e s s s u u u t t t i i i o o o r r r
produto		r r r a a a r r r t t t i i i c c c c c c o o o c c c m m m c c c r r r b b b a a a t t t s s s a a a e e e s s s n n n e e e o o o t t t r r r p p p c c c d d d t t t e e e i i i r r r p p p e e e c c c g g g i i i c c c s s s e e e t t t o o o r r r

Tipo de registo	Área de informações empresariais	VV iii ss iii bb iii ll iii dd cc aa cc ee tt cc aa ll ge es su ti op ra
		ea go ip so tr ct u cn ai d ca pd ce rp ta ur ra iv ci as ci eb il ci ad sa d re ed

Tipo de registo	Área de informações empresariais	V i s i b i l i d c a c e e o c a l g e s t i o n a
		c o e g i e t s a t s o r c e c b a p s r e c a c d u o t n c o t i p o d e r e g i s t o

Tipo de registo	Área de informações empresariais	VV i i i s s s i i i b b b i i i l l l i i i d d d c c c a a a e e e t t t o o o c c c a a a l l l g e e c s u t i o p r a
		d a o p o r t u n i d a d e d a s r e c e i t a s d o p r o

Tipo de registo	Área de informações empresariais	V	V	V	V
		i	i	i	i
		s	s	s	s
		i	i	i	i
		b	b	b	b
		i	i	i	i
		l	l	l	l
		i	i	i	i
		d	d	d	d
		c	c	c	c
		a	a	a	a
		d	d	d	d
		e	e	e	e
		t	t	t	t
		o	o	o	o
		c	c	c	c
		a	a	a	a
		l	l	l	l
		g	g	g	g
		e	e	e	e
		s	s	s	s
		t	t	t	t
		i	i	i	i
		o	o	o	o
		r	r	r	r
		a	a	a	a
		d	d	d	d
		u	u	u	u
		t	t	t	t
		o	o	o	o
		p	p	p	p
		a	a	a	a
		r	r	r	r
		a	a	a	a
		v	v	v	v
		i	i	i	i
		s	s	s	s
		i	i	i	i
		b	b	b	b
		i	i	i	i
		d	d	d	d
		a	a	a	a
		d	d	d	d
		e	e	e	e
		d	d	d	d
		a	a	a	a
		e	e	e	e
		q	q	q	q
		u	u	u	u
		i	i	i	i
		p	p	p	p
		a	a	a	a
Quota	Todos	C	C	C	G

Tipo de registo	Área de informações empresariais	VV iii ss iii bb iii ll iii dd cc aa cc ee tt cc aa ll ge ed su ti op ra	VV iii ss iii bb iii ll iii dd cc aa cc ee tt cc aa ll ge ed su ti op ra
		aa rr aa rr tt tt ii cc cc cc cc cc cc rr rr bb aa tt ss aa ss ee ee rr rr aa ii vv ii ss ii tt ii ll ii	aa rr aa rr tt tt ii cc cc cc cc cc cc rr rr bb aa tt ss aa ss ee ee rr rr aa ii vv ii ss ii tt ii ll ii

Tipo de registo	Área de informações empresariais	V i s i b i l i d a d e t o c a l g e s t i o n a	V i s i b i l i d a d e t o c a l g e s t i o n a
		c o a g c e e s t c o c r	c o a g c e e s t c o c r
Contacto da relação	Todos	s e r r e e s t r i ç õ e s s	s e r r e e s t r i ç õ e s s

Tipo de registro	Área de informações empresariais	V	V	V	V
Pedido de assistência	Todos	C	C	G	G

A tabela seguinte detalha a visibilidade dos tipos de registro nas áreas de informações empresariais de relatórios.

Tipo de registro	Área de informações empresariais	Visibilidade do gestor	Visibilidade da equipa
Conta	Contas	Garantido	Garantido
	Contas e concorrentes	Garantido	Garantido
	Contas e parceiros	Garantido	Garantido
	Contas e contas relacionadas	Garantido	Garantido
	Objetos personalizados 1,2,3	Garantido	Garantido

Tipo de registo	Área de informações empresariais	Visibilidade do gestor	Visibilidade da equipa
	e contas		
	Outras áreas de informações empresariais	Sem restrições	Sem restrições
Concorrente da conta	Todos	Sem restrições	Sem restrições
Parceiro da conta	Todos	Sem restrições	Sem restrições
Conta relacionada com a conta	Todos	Sem restrições	Sem restrições
Atividade	Atividades partilhadas	Garantido com base na visibilidade da equipa	Garantido com base na visibilidade da equipa
	Outras áreas de informações empresariais	Garantido	Garantido
Ativo	Todos	Garantido com base na Conta	Garantido com base na Conta
Campanha	Todos	Sem restrições	Sem restrições
Contacto	Todos	Garantido	Garantido
Objetos personalizados 1-15	Todos	Garantido	Garantido
Concessionário	Todos	Sem restrições	Sem restrições
Funcionário	Todos	Sem restrições	Sem restrições
Agregado familiar	Todos	Garantido	Garantido
Pista	Todos	Garantido	Garantido
Oportunidade	Todos	Garantido	Garantido
Concorrente da oportunidade	Todos	Sem restrições	Sem restrições

Tipo de registo	Área de informações empresariais	Visibilidade do gestor	Visibilidade da equipa
e			
Parceiro da oportunidade	Todos	Sem restrições	Sem restrições
Receitas do produto	Todos	Garantido	Garantido com base no tipo de registo da oportunidade das receitas do produto
Quota	Todos	Garantido com base na visibilidade do gestor	Garantido com base na visibilidade do gestor
Contacto da relação	Todos	Sem restrições	Sem restrições
Pedido de assistência	Todos	Garantido	Garantido
Veículo	Todos	Garantido	Garantido

Notas:

1. A visibilidade do tipo de registo baseado na função está ativada em todos os tipos de registo.
2. A visibilidade do livro no Oracle CRM On Demand Answers está ativada para os tipos de registo seguintes: Conta, Atividade, Ativo (com base na conta), Contacto, Agregado familiar, Pista, MedEd, Oportunidade, Receitas do produto, Pedido de assistência e Objetos personalizados 1 a 15. A visibilidade do livro nas áreas de informações empresariais de relatórios mostra registos no livro atual, mas nas áreas de informações empresariais de análises também mostra registos contidos nos livros secundários.

Acerca dos relatórios pré-criados

O Oracle CRM On Demand fornece um número de relatórios pré-criados. Não é possível editar ou eliminar relatórios pré-criados. No entanto, pode abrir, editar e guardar estes relatórios com nomes diferentes. Pode utilizá-los para servir de base a um novo relatório personalizado. Estes relatórios estão na Página principal de relatórios e estão organizados pelas secções seguintes:

- Listas rápidas
- Análise do pipeline
- Eficácia de vendas
- Clientes
- Assistência

- Eficácia de marketing
- Controlo de utilização

Nota: Os Relatórios pré-criados só aparecem se a função de utilizador tiver este privilégio: Relatórios do Analytics - Ver análises pré-criadas.

Listas rápidas

A seguinte tabela lista as informações.

Nome do relatório	Descrição
Oportunidades por conta	Apresenta uma lista de todas as oportunidades por conta do utilizador
Oportunidades por fase de vendas	Apresenta uma lista de todas as oportunidades do utilizador por fase de vendas
Atividades por oportunidade	Cria e avalia uma lista de todas as atividades por oportunidade do utilizador
Contas por representante de vendas	Apresenta uma lista de todas as contas do utilizador por representante de vendas
Lista de correio de contactos	Apresenta e imprime uma lista de correio de todos os contactos por conta do utilizador
Lista de funcionários	Apresenta uma lista completa dos utilizadores do Oracle CRM On Demand na empresa

Análise do pipeline

A seguinte tabela lista as informações.

Nome do relatório	Descrição
Análise do pipeline	Analisa o pipeline do utilizador para identificar oportunidades e desafios
Análise das receitas de oportunidades	Analisa as receitas de oportunidades do utilizador
Análise da qualidade do pipeline	Avalia a qualidade do negócios do utilizador e identifica os negócios mais importantes que podem ser direccionados e fechados rapidamente
Análise do pipeline da equipa	Analisa os negócios do utilizador por equipa
10 principais oportunidades	Visualiza e analisa os dez principais negócios
Análise do pipeline histórico	Analisa o pipeline numa base histórica para avaliar o desempenho atual em comparação

Nome do relatório	Descrição
	com as expectativas passadas
Análise trimestral do histórico de receitas previstas	Compara o histórico de receitas previstas com as receitas atuais por trimestre
Análise trimestral do histórico de receitas da oportunidade	Compara o histórico de receitas da oportunidade com as receitas atuais por trimestre
Análise trimestral de receitas fechadas	Compara as receitas fechadas do último trimestre com as receitas atuais
Oportunidade vs. Receitas previstas vs. Receitas fechadas	Fornecer uma visão numa visualização do desempenho de receitas trimestrais do utilizador
Análise do histórico da fase de vendas	Analisa a atividade do pipeline e outras métricas do histórico da fase de vendas

Eficácia de vendas

A seguinte tabela lista as informações.

Nome do relatório	Descrição
Lista de melhores desempenhos	Visualiza, analisa e identifica os melhores desempenhos do utilizador nas regiões, indústrias, etc.
Análise trimestral de Eficácia de Vendas	Analisa a eficácia de vendas trimestre a trimestre por subordinado
Análise trimestral de Eficácia de Vendas da equipa	Analisa a eficácia de vendas por equipa
Análise da atividade da equipa	Analisa a atividade da equipa para melhorar a produtividade da equipa
Análise da taxa de sucesso da equipa	Avalia a eficácia da taxa de sucesso da equipa
Análise do ciclo de vendas médio da equipa	Analisa a eficácia do ciclo de vendas médio da equipa

Clientes

A seguinte tabela lista as informações.

Nome do relatório	Descrição
Análise de oportunidades do	Analisa o número total de contas com

Nome do relatório	Descrição
número de contas	oportunidades por dados demográficos diferentes
Análise do número de contas	Analisa o número total de contas por dados demográficos diferentes
Análise de contactos por oportunidade	Analisa o número de contactos com oportunidades por vários critérios
Análise de contactos por conta	Analisa o número total de contactos por critérios da conta
10 principais clientes	Visualiza e analisa as dez principais contas do utilizador
Análise da conta	Analisa as contas e os clientes do utilizador
Análise de receitas fechadas por conta	Analisa as receitas fechadas por dados demográficos da conta

Assistência

A seguinte tabela lista as informações.

Nome do relatório	Descrição
Análise da assistência	Identifica problemas de assistência importantes e controla as tendências de assistência na área do utilizador.
Lista de relatórios de assistência	Revê uma lista de pedidos de assistência importantes. Estes dados são atualizados diariamente.
Análise da antiguidade de pedidos de assistência atuais	Analisa e gere a antiguidade dos pedidos de assistência.
Análise de pedidos de assistência abertos	Avalia e analisa os pedidos de assistência abertos do utilizador.
Análise do número de pedidos de assistência	Avalia e analisa o número total de pedidos de assistência do utilizador.
Análise do serviço da equipa	Analisa os pedidos de assistência por membro da equipa.

Eficácia de marketing

A seguinte tabela lista as informações.

Nome do relatório	Descrição
Estado da campanha ativa	Analisa as métricas de desempenho para

Nome do relatório	Descrição
	campanhas ativas.
Resultados da campanha concluída	Gera gráficos e compara métricas de desempenho específicas para campanhas concluídas.
Eficácia da campanha por nome da campanha	Avalia as métricas de desempenho selecionadas para campanhas concluídas.
Eficácia da campanha por tipo de campanha	Avalia as métricas de desempenho selecionadas por tipo de campanha para campanhas concluídas.
Análise de seguimento da pista	Analisa a antiguidade, seguimento e tendências de estado das pistas.
Análise da origem de pistas	Analisa as tendências de volume das pistas por origem da pista.
Análise da origem da oportunidade por data de fecho	Controla a tendência das origens de pistas para oportunidades baseadas na data de fecho da oportunidade.
Análise da origem da oportunidade por data de criação	Controla a tendência para origens de pistas para oportunidades baseadas na data de criação da oportunidade.
Receitas projetadas	Estima as receitas fechadas futuras. A estimativa baseia-se nas métricas de desempenho passado.

Controlo de utilização

Os relatórios Controlo de utilização estão disponíveis para utilizadores que têm o privilégio Controlo de utilização. A seguinte tabela lista as informações.

Nome do relatório	Descrição
Análise de utilização do objeto da aplicação	Analisa a utilização do tipo de registo na aplicação por trimestre de calendário do ano selecionado.
Análise da adoção de utilizadores	Analisa a adoção de utilizadores da aplicação baseada nos inícios de sessão de utilizadores.
Descrição geral da configuração	Apresenta um resumo da configuração da aplicação e detalhes de configuração para a empresa.
Inícios de sessão de utilizadores por função	Apresenta e analisa os inícios de sessão de utilizadores por função e por ano e mês do calendário.
Inícios de sessão de utilizadores por 25 principais utilizadores	Apresenta e analisa os inícios de sessão de utilizadores principais por ano e mês do calendário.
10 principais vistas de página	Apresenta e analisa o desempenho das 10 principais vistas de página da aplicação.

Nome do relatório	Descrição
Desempenho do Analytics	Apresenta uma análise do desempenho das consultas e painéis de relatórios e análises.

Métrica do relatório

A métrica seguinte aparece em alguns dos relatórios anteriores:

- **Volume médio do negócio.** O volume médio do negócio é baseado nas receitas da oportunidade, que são convertidas para a moeda predefinida do utilizador.
- **Custo por venda fechada.** O custo dividido pelo número de ganhos.
- **Custo por pista.** O custo dividido pelo número de pistas.
- **ROI (Retorno sobre o investimento).** O rácio de Retorno do investimento é calculado utilizando as receitas totais da oportunidade que derivam da campanha (Ganho) e do custo total da campanha (Custo). A fórmula é (Ganho menos custo) dividida pelo Custo.
- **Taxa de ganhos da oportunidade.** A percentagem das oportunidades ganhas.

Acerca do calendário fiscal personalizado no Oracle CRM On Demand Answers

O Oracle CRM On Demand Answers suporta vários formatos de opções do calendário:

- **Trimestre de calendário.** Um tipo de calendário fiscal em que o ano fiscal pode começar em qualquer dia e mês. Cada ano fiscal de 12 meses consiste em quatro trimestres de três meses cada. Cada mês é um mês completo e começa e termina na mesma data.
- **Modelo 5-4-4.** Um tipo de calendário fiscal em que o ano fiscal pode começar em qualquer dia e mês. Cada ano fiscal de 12 meses consiste em quatro trimestres de três meses cada. O primeiro mês tem 5 semanas e o segundo e terceiro meses têm 4 semanas.
- **Modelo 4-4-5.** Um tipo de calendário fiscal em que o ano fiscal pode começar em qualquer dia e mês. Cada ano fiscal de 12 meses consiste em quatro trimestres de três meses cada. O primeiro e segundo meses têm 4 semanas e o terceiro mês tem 5 semanas.
- **Calendário fiscal personalizado.** Um tipo de calendário fiscal com datas de início e de fim exclusivas para cada ano. Também permite que uma empresa processe de forma exclusiva anos que tenham uma quinquagésima terceira semana ou semana bissexta.

A dimensão de datas é gerada para 20 anos (2000 a 2020) para todos os tipos de calendário, excepto o tipo de calendário fiscal personalizado. Desta forma, as empresas definidas com trimestre de calendário, com tipo de calendário 4-4-5 ou 5-4-4 podem analisar as métricas fiscais para dados com datas que se situem neste intervalo (2000 a 2020). A análise de dados por períodos fiscais ou de calendário quando acedidos ou juntos através de dimensões de datas que estão fora deste intervalo não é possível.

Para empresas num calendário fiscal personalizado, só é possível analisar as métricas fiscais através da dimensão de datas para os anos definidos no Oracle CRM On Demand. Por exemplo, se definir o calendário

fiscal para os anos de 2000 a 2010, só pode analisar as métricas fiscais destes 11 anos. Se um registo for criado ou iniciado ou terminado numa data que esteja fora deste intervalo, esse registo é ainda visível em relatórios do Oracle CRM On Demand Answers desde que não sejam acedidos ou juntos através da tabela de dimensões de dados.

Tem de estar familiarizado com as considerações seguintes quando a empresa estiver a utilizar um calendário fiscal personalizado:

- Se a empresa alterar o tipo de calendário fiscal de um calendário fiscal padrão ou normal (trimestre de calendário, modelos 4-4-5 e 5-4-4) para um calendário fiscal personalizado, a alteração não é imediata. A empresa tem de solicitar um ETL completo (Extrair, Transformar e Carregar) para a alteração ser completa.
- Se a empresa alterar o calendário fiscal de um calendário fiscal padrão ou normal para um calendário fiscal personalizado, não é possível analisar os instantâneos do pipeline histórico no Oracle CRM On Demand Answers para os exercícios fiscais que não foram definidos no calendário fiscal personalizado. Os instantâneos históricos não podem ser alinhados com a nova definição do calendário.
- Se a empresa alterar a definição do calendário fiscal personalizado para um ano existente, esta alteração não se reflecte até ser executado um ETL completo.
- A definição do calendário fiscal personalizado para novas empresas, assim como as definições do calendário de novos anos fiscais para empresas existentes são processadas durante a actualização nocturna.
- O campo do código do calendário fiscal na dimensão de datas pode ser utilizado para descodificar a definição do calendário fiscal para empresas num calendário padrão ou num calendário fiscal normal. No entanto, para empresas que utilizem um calendário fiscal personalizado, este código não pode ser garantido como consistente e, por conseguinte, não pode ser descodificado com segurança.
- As empresas que optam por utilizar um calendário fiscal personalizado têm de introduzir definições do calendário fiscal, a partir do ano mais antigo disponível e continuar sequencialmente sem qualquer lacuna nas definições do ano fiscal. Se pretender definir definições do calendário para anos iniciais, pode fazê-lo, mas tem de solicitar um ETL completo.

Gerir relatórios

Para gerir relatórios, execute as seguintes tarefas:

- [Configurar pastas de relatórios](#) (na página 816)
- [Configurar a visibilidade de utilizadores para pastas de relatórios partilhadas](#) (na página 818)
- [Rever dados do relatório](#) (na página 820)
- [Imprimir relatórios](#) (na página 820)
- [Executar relatórios](#) (na página 822)
- [Transferir relatórios](#) (na página 823)
- [Eliminar relatórios](#) (na página 825)
- [Mudar o nome de relatórios](#) (na página 825)

- [Copiar e mover relatórios](#) (na página 826)

Se a função incluir o privilégio Gerir relatórios personalizados, pode efectuar estes procedimentos adicionais:

- [Iniciação ao Answers \(Relatórios personalizados\)](#) (consultar "[Iniciação com respostas \(relatórios personalizados\)](#)" na página 827)
- [Tornar públicos os relatórios personalizados](#) (na página 1074)

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter informações relacionadas:

- [Relatórios](#) (na página 779)

Configurar pastas de relatórios

Pode configurar pastas de relatório e limitar a visibilidade do utilizador a essas pastas. Depois disso, apenas os utilizadores com visibilidade concedida para determinadas pastas poderão apresentá-las na respectiva Página principal Relatórios.

A configuração de pastas de relatórios é composta por estes passos gerais:

- 1 Criar pastas e subpastas (no Oracle CRM On Demand Answers).
- 2 Atribuir visibilidade do utilizador às pastas (a partir das páginas de administração do Oracle CRM On Demand).

Para obter mais informações sobre como configurar a visibilidade do utilizador, consulte [Configurar a visibilidade de utilizadores para pastas de relatórios partilhadas](#) (na página 818).
- 3 Preencher pastas com relatórios (no Oracle CRM On Demand Answers).

Nota: Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir relatórios personalizados.

Para criar uma pasta de relatório

- 1 No Oracle CRM On Demand, clique no separador Relatórios.
- 2 Na Página principal Relatórios, na secção Relatórios e análises personalizados, clique em Estruturar análises para abrir Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 No Oracle CRM On Demand Answers, clique em Gerir análises.
- 4 Na janela Gerir análises, seleccione uma das seguintes opções:
 - As minhas pastas. Isto armazena a nova pasta no directório de pastas privadas.
 - Pastas partilhadas. Isto armazena a nova pasta na pasta partilhada por toda a empresa.

5 Se pretender criar a pasta como uma subpasta de outra pasta, abra a pasta principal.

6 Clique em Criar nova pasta.

7 Introduza o nome e a descrição da pasta.

NOTA: Limite os nomes de pastas de relatórios a 255 caracteres ou menos. A visibilidade não pode ser configurada para pastas de relatórios partilhados com nomes superiores a 255 caracteres.

8 Clique em Criar pasta.

Quando uma pasta é criada, torna-se visível na Página principal Relatórios. Todos os utilizadores com acesso à pasta Análises personalizadas partilhadas poderão visualizar as pastas partilhadas por toda a empresa recentemente criadas. Se necessário, a visibilidade da pasta partilhada pode ser restringida ao ligar funções de utilizador à mesma. Se não forem ligadas funções de utilizador à pasta, a visibilidade permanece pública.

Se for criada uma nova pasta em As minhas pastas, esta torna-se visível na pasta As minhas análises disponível no separador Relatórios do Oracle CRM On Demand. Esta pasta contém apenas relatórios privados. Outros utilizadores não os poderão visualizar.

Para mais informações, consulte [Configurar a visibilidade de utilizadores para pastas de relatórios partilhadas](#) (na página 818).

Para mudar o nome de uma pasta

1 Na janela Gerir análises, na linha da pasta, clique em Mudar o nome.

2 Introduza o novo nome.

3 (Recomendado) Seleccionar Manter referências ao nome antigo deste item.

4 Clique em Actualizar.

Para eliminar uma pasta

■ Na janela Gerir análises, na linha da pasta, clique em Eliminar e confirme a sua acção.

Para preencher uma pasta de relatório com relatórios

■ Execute um dos seguintes procedimentos:

■ Crie o relatório e, em seguida, guarde-o na pasta.

■ Copie ou mova um relatório guardado existente de uma pasta para outra.

Para obter mais informações sobre como copiar e mover relatórios, consulte [Copiar e mover relatórios](#) (na página 826).

Configurar a visibilidade de utilizadores para pastas de relatórios partilhadas

Por predefinição, todas as funções de utilizador têm visibilidade para cada pasta partilhada. Pode substituir a predefinição ligando manualmente funções específicas a pastas individuais. No entanto, se ligar manualmente uma função de utilizador a uma pasta, o Oracle CRM On Demand revoga a visibilidade de todas as outras funções de utilizador (exceto a função de administrador) para essa pasta. Tem de continuar a ligar manualmente cada uma das funções que deve ter visibilidade.

Se ligar uma função a uma pasta com subpastas, a função também será ligada a todas as subpastas. Para alterar isto, navegue para a subpasta e efetue todas as alterações necessárias.

A função de administrador tem sempre visibilidade para todas as pastas. Consequentemente, a função de administrador não pode ser ligada ou removida manualmente de uma pasta. Qualquer função personalizada criada através da cópia da função de administrador herda sempre esta mesma visibilidade para todas as pastas, independentemente da função estar manualmente ligada ou desligada das pastas.

Antes de começar. Para executar este procedimento, a função de utilizador tem de incluir o privilégio Gerir o conteúdo.

Para configurar a visibilidade do utilizador para uma pasta de relatórios partilhada

- 1 No canto superior direito de qualquer página no Oracle CRM On Demand (e não no Oracle CRM On Demand Answers), clique na ligação global Admin.
- 2 Na Página principal Admin., na secção Gestão de conteúdo, clique na ligação Gestão de conteúdo.
- 3 Na página Gestão de conteúdo, na secção Pastas de relatórios, clique na ligação Análises personalizadas partilhadas.

A página Lista de pastas apresenta todas as subpastas para a pasta principal Análises personalizadas partilhadas.

NOTA: Todos os utilizadores têm visibilidade para a pasta raiz Análises personalizadas partilhadas.

- 4 Selecione uma pasta, da seguinte forma:
 - Se a pasta onde pretende configurar a visibilidade for uma pasta de nível superior, clique no nome da pasta.
 - Se a pasta onde pretende configurar a visibilidade for uma subpasta, clique na ligação Subpastas da pasta principal até alcançar a pasta adequada e, em seguida, clique no nome da pasta.
- 5 Para atribuir a determinadas funções visibilidade para a pasta:
 - a Na página Detalhes da pasta, clique em Adicionar funções.
 - b Clique no ícone de pesquisa junto a cada campo para ligar funções de utilizador.
 - c Clique em Guardar.
- 6 Para remover uma função à qual tenha sido atribuída visibilidade para a pasta:

- a** Na página Detalhes da pasta, no menu de nível do registo da função, selecione Remover.
 - b** Confirme que pretende remover a função da pasta.
- 7** Para impedir que uma função de utilizador tenha visibilidade para uma pasta de relatórios, clique em Remover.
- 8** Clique em Guardar.
- SUGESTÃO:** Quando define a visibilidade para uma subpasta, pode clicar no nome da pasta no campo Pasta principal para regressar à página Detalhes da pasta para a pasta principal.

Partilhar relatórios privados

A visibilidade para a pasta de relatórios privados As minhas análises do utilizador foi restringida apenas para o utilizador da sessão do Oracle CRM On Demand. A pasta As minhas análises contém os relatórios criados pelo utilizador e, em seguida, armazenados como privados. Os utilizadores que têm o privilégio Gerir relatórios personalizados podem partilhar os relatórios privados com outras pessoas guardando-os na Pasta partilhada por toda a empresa.

Para partilhar um relatório privado

- 1** No Oracle CRM On Demand, clique no separador Relatórios.
- 2** Na Página principal Relatórios, na secção Relatórios e análises personalizados, clique em Estruturar análises para abrir Oracle CRM On Demand Answers.
- 3** No Oracle CRM On Demand Answers, clique em Abrir análise.
- 4** Na caixa de diálogo Abrir análise, navegue para a análise, selecione-a e clique em OK.
- 5** Na página Construir e ver análise, clique em Guardar.
- 6** Na caixa de diálogo Guardar análise, selecione uma pasta de destino (tal como Pasta partilhada por toda a empresa) na pasta Pastas partilhadas e clique em OK.

Acerca de partilhar e ocultar relatórios predefinidos

Os relatórios pré-criados são partilhados com todos os utilizadores da empresa.

O privilégio Aceder a relatórios de análise - Ver análises pré-concebidas controla se as análises pré-concebidas partilhadas estão expostas a utilizadores para funções específicas. Se Aceder a relatórios de análise - Ver análises pré-concebidas estiver ativado para uma função de utilizador, serão apresentadas todas as análises pré-concebidas partilhadas no respetivo separador Relatórios. Se o privilégio não estiver ativado para a função de utilizador, estarão ocultas todas as análises pré-concebidas.

Para ocultar determinados relatórios pré-criados partilhados e apresentar outros, anule a seleção do privilégio Aceder a relatórios do Analytics - Ver análises pré-criadas. Isto oculta todos os relatórios pré-criados partilhados. Em seguida, para partilhar relatórios pré-criados específicos, vá para o Oracle CRM On Demand

Answers, abra o relatório que pretende partilhar e guarde-o numa pasta partilhada em Pasta partilhada por toda a empresa. Configure a visibilidade da pasta partilhada conforme necessário.

NOTA: O privilégio *Aceder a relatórios do Analytics - Ver análises pré-criadas* determina se tem ou não acesso aos relatórios pré-criados. Se não tiver este privilégio ativado, independentemente de onde acede aos relatórios, tais como o separador Relatórios, Página principal, painel, applet da Internet ou separador Internet, os relatórios não são apresentados e poderá receber uma mensagem de erro.

Rever dados do relatório

Os dados do relatório são mostrados em listas, tabelas ou gráficos. Para muitos relatórios, pode seleccionar categorias diferentes para reorganizar os mesmos dados a partir de uma perspectiva diferente. Por exemplo, pode apresentar as contas agrupadas primeiro por região e, em seguida, alterar a selecção para apresentar os mesmos dados agrupados por indústria.

Para listas e tabelas, aparecem valores nulos como campos vazios, excepto para o seguinte:

- Campos de ID, como ID da conta, ID do contacto, entre outros, em que aparecem como número negativos
- Campos do nome to tipo de registo, como Nome da conta, Nome completo do contacto, Nome do objecto personalizado 1, entre outros, em que aparecem como *Não especificado*

Relativamente aos gráficos, pode também definir o nível de detalhe em cada segmento para ver os registos que abrangem esse segmento.

Para comparar números relativos e absolutos, muitos relatórios de gráficos também mostram uma tabela de métricas de dados de suporte.

Para alterar a perspectiva do relatório

- A partir da lista pendente, seleccione outra categoria para reorganizar os mesmos dados a partir de uma perspectiva diferente.

Para ver os registos que abrangem um segmento do gráfico

- No gráfico, clique num segmento do gráfico circular ou gráfico de barras.

É apresentada uma lista das oportunidades, contas ou pedidos de assistência subjacentes associados a esse segmento.

Imprimir relatórios

Pode imprimir um relatório a partir da página principal Relatórios ou, se a função incluir o privilégio Gerir relatórios personalizados, a partir do Oracle CRM On Demand Answers.

SUGESTÃO: A impressão em modo horizontal optimiza o aspecto de um relatório.

Para imprimir um relatório da Página principal Relatórios

- 1** No Oracle CRM On Demand, clique no separador Relatórios.
- 2** Na Página principal Relatórios, clique na ligação para o relatório que pretende imprimir:
 - Para imprimir um relatório pré-criado, clique na ligação para o relatório na Página principal Relatórios.
 - Para imprimir um relatório personalizado, aprofunde pormenor para a pasta As minhas análises ou Análises partilhadas e clique na ligação para o relatório personalizado.
- 3** Desloque-se para a parte inferior da página do relatório, clique em Versão para impressão e em seguida seleccione HTML ou PDF, em função do formato pretendido.

O relatório é aberto numa janela separada.
- 4** Na janela do relatório, no menu do navegador, seleccione Ficheiro e, em seguida, Imprimir.
- 5** Na janela de impressão, seleccione as suas preferências e, em seguida, imprima o relatório.
- 6** Feche a janela do relatório.

Para imprimir um relatório a partir do Oracle CRM On Demand Answers

- 1** No Oracle CRM On Demand, clique no separador Relatórios.
- 2** Na Página principal Relatórios, na secção Relatórios e análises personalizados, clique em Estruturar análises para abrir Oracle CRM On Demand Answers.
- 3** Na página Oracle CRM On Demand Answers, clique em Abrir análise.
- 4** Na caixa de diálogo Abrir análise, localize e seleccione a análise que pretende imprimir e, em seguida, clique em OK.
- 5** Na página Construir e ver análise, na barra de título, clique em Pré-visualização da análise.
- 6** Desloque-se para a parte inferior do relatório, clique em Versão para impressão e, em seguida, seleccione HTML ou PDF.

O relatório é aberto numa janela separada.
- 7** Na janela do relatório, no menu do navegador, seleccione Ficheiro e, em seguida, Imprimir.
- 8** Na janela de impressão, seleccione as suas preferências e, em seguida, imprima o relatório.
- 9** Feche a janela do relatório.

Executar relatórios

Apesar de conseguir ver relatórios em diferentes páginas da aplicação, a Página principal dos Relatórios fornece um único ponto de acesso a todos os relatórios predefinidos e relatórios personalizados públicos.

Para executar um relatório

- 1 No Oracle CRM On Demand, clique no separador Relatórios.

A Página principal dos Relatórios agrupa os relatórios nas seguintes categorias:

Categoria	Descrição
Relatórios personalizados e análise	Todos os relatórios personalizados são criados por utilizadores da empresa. Os relatórios libertados para alguns ou todos os funcionários são Análises personalizadas partilhadas, enquanto os relatórios privados são As minhas análises. Só os utilizadores com funções que incluem o privilégio Gerir relatórios personalizados podem criar relatórios personalizados com a ligação Estruturar análises.
Listas rápidas	Relatórios utilizados para listas padrão e não análises interactivas ou gráficas.
Análise do pipeline	Relatórios que o ajudam a avaliar as vendas da empresa e a eficácia da equipa.
Eficácia de vendas	Relatórios que ajudam a avaliar o histórico da empresa e as tendências de pipeline e o desempenho actuais.
Clientes	Relatórios que ajudam a avaliar a qualidade e a demografia das contas e dos contactos.
Assistência	Relatórios utilizados para avaliar a eficácia da organização da assistência.
Comunicações	Relatórios para ajudar a avaliar estatísticas relativas à utilização do Oracle Contact On Demand, com base em cada grupo de trabalho e projecto. A secção Comunicações aparece se a função de utilizador tiver o privilégio para ver este painel.
Eficácia de marketing	Relatórios que ajudam a avaliar a eficácia da campanha e as actividades de gestão de pistas.

- 2 Na página principal Relatórios, clique na ligação para o relatório pré-criado que pretende executar ou defina o nível de detalhe de uma pasta para clicar na ligação para um relatório personalizado que pretenda executar.

As informações do relatório aparecem na página Relatórios.

- 3 Dependendo do relatório específico, poderá conseguir fazer o seguinte na página Relatórios:
 - Para mostrar os dados de uma perspectiva diferente, seleccione outras opções das listas pendentes.

- Para ver os totais exactos de um segmento num diagrama ou gráfico, coloque o ponteiro sobre o segmento.
- Para ver os registos pertencentes a um segmento, clique no segmento. A lista de registos aparece com os dados específicos.
- Para filtrar um nível de relatório, seleccione uma opção da lista pendente Nível de relatório:

Nível de relatório	Descrição
(Todas as opções)	Um relatório que é executado nos dados pertencentes a qualquer utilizador em que o utilizador da sessão tenha visibilidade no Oracle CRM On Demand Answers.
0	Relatório executado nos dados pertencentes apenas ao utilizador de sessão.
1	Relatório executado nos dados pertencentes a utilizadores 1 nível abaixo do utilizador da sessão na hierarquia organizacional e todos os níveis acima do nível seleccionado.
2	Relatório executado nos dados pertencentes a utilizadores 2 níveis abaixo do utilizador da sessão na hierarquia organizacional e todos os níveis acima do nível seleccionado.

- Para transferir o relatório, desloque-se para a parte inferior da página do relatório, clique em Transferir, seleccione a opção que pretende e, em seguida, siga as instruções no ecrã para transferir o relatório.
- Para actualizar o relatório com dados actuais e em tempo real (disponível para muitos relatórios, mas não para todos), clique no botão Actualizar na parte inferior da página.
- Para imprimir o relatório, clique na ligação Versão para impressão na parte inferior da página.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Relatórios](#) (na página 779)
- [Rever dados do relatório](#) (na página 820)

Transferir relatórios

Pode transferir um relatório a partir da Página principal Relatórios ou, se a função incluir o privilégio Gerir relatórios personalizados, a partir do Oracle CRM On Demand Answers.

Para transferir um relatório da Página principal dos Relatórios

- 1 Clique no separador Relatórios.
- 2 Na Página principal Relatórios, clique na ligação para o relatório que pretende transferir.

- 3 Desloque-se para a parte inferior da página do relatório, clique na ligação Transferir e escolha uma das seguintes opções da lista pendente:
 - Transferir para Microsoft Excel (para Excel 2002 ou mais recente)
 - Transferir para Excel 2000

NOTA: A transferência de gráficos para o Excel 2000 não é suportada, só é possível transferir dados.

 - Transferir dados (.csv)
 - Transferir dados (.txt)
 - Transferir página Web (MHTML)
- 4 Siga as instruções no ecrã para transferir o relatório.
- 5 Clique na Página principal Regressar aos relatórios para regressar à Página principal Relatórios.

Para transferir um relatório a partir do Oracle CRM On Demand Answers

- 1 Clique no separador Relatórios.
- 2 Na Página principal Relatórios, na secção Relatórios e análises personalizados, clique na ligação Estruturar análises.

O Oracle CRM On Demand Answers aparece numa página individual, independente das outras páginas do Oracle CRM On Demand.
- 3 Na secção Abrir análise existente, clique em Abrir análise.
- 4 Na caixa de diálogo Abrir análise, localize e seleccione a análise que pretende transferir e, em seguida, clique em OK.
- 5 Na página Construir e ver análise, na barra de título, clique em Pré-visualização da análise.
- 6 Desloque-se para a parte inferior do relatório, clique na ligação Transferir e escolha uma das seguintes opções:
 - Transferir para Microsoft Excel (para Excel 2002 ou mais recente)
 - Transferir para Excel (2000)
 - Transferir dados (.csv)
 - Transferir dados (.txt)
 - Transferir página Web (MHTML)
- 7 Siga as instruções no ecrã para transferir o relatório.
- 8 Clique em Fechar janela no canto superior direito do relatório para regressar à página Oracle CRM On Demand Answers.

- 9 Clique em Fechar janela, na página Oracle CRM On Demand Answers para regressar à Página principal Relatórios.

Importar o relatório transferido

No Excel, escolha Ficheiro, em seguida, Abrir para importar o relatório transferido. Se os dados forem apresentados numa única coluna, seleccione essa coluna e escolha Dados e, em seguida, Texto para Colunas. Em algumas versões do Excel, também pode fazer duplo clique no ícone do ficheiro transferido no Explorador do Windows para importar o relatório transferido. Para mais informações sobre a compatibilidade com a versão do Excel, contacte a equipa de assistência de TI interna.

Eliminar relatórios

Pode eliminar relatórios que tenha criado. Não pode eliminar relatórios criados por outros utilizadores.

Para eliminar os relatórios criados

- 1 Clique no separador Relatórios.
- 2 Na Página principal Relatórios, na secção Relatórios e análises personalizados, clique na ligação Estruturar análises.
- 3 Na página do Oracle CRM On Demand Answers, na secção Gerir análises, clique no botão Gerir análises.
- 4 Na janela Gerir análises, seleccione a pasta que contém o relatório.
- 5 Na linha do relatório, clique em Eliminar e, em seguida, confirme a eliminação seleccionando Sim.
- 6 Clique em Iniciação na parte superior da página para voltar à página Iniciação ao Answers.

Mudar o nome de relatórios

Pode mudar o nome dos relatórios que tenha criado. Só pode mudar o nome dos relatórios que tenha criado, não pode mudar o nome dos relatórios criados por outros utilizadores.

Para mudar o nome dos relatórios criados

- 1 Clique no separador Relatórios.
- 2 Na Página principal Relatórios, na secção Relatórios e análises personalizados, clique na ligação Estruturar análises.
- 3 Na página do Oracle CRM On Demand Answers, na secção Gerir análises, clique no botão Gerir análises.

- 4 Na janela Gerir análises, seleccione a pasta com o relatório cujo nome pretende mudar.
- 5 Na linha do relatório, clique em Mudar o nome.
- 6 Actualize o campo Nome.
- 7 Se necessário, actualize o campo Descrição (até 2.000 caracteres).
Se o relatório é público, o texto dos campos Nome e Descrição será apresentado na Página principal Relatórios dos funcionários tal como foi introduzido.
- 8 Clique em Actualizar.
- 9 Clique em Iniciação na parte superior da página para voltar à página Iniciação ao Answers.

Copiar e mover relatórios

É possível copiar um relatório de uma pasta para outra de duas formas:

- Ao abrir o relatório na página Construir e ver análise no Oracle CRM On Demand Answers e, em seguida, guardar o relatório noutra pasta.
NOTA: Utilize este método quando pretender copiar um relatório de A minha pasta para uma pasta partilhada.
- Ao utilizar a funcionalidade Copiar/Mover na janela Gerir análises do Oracle CRM On Demand Answers.
NOTA: Não utilize este método para copiar um relatório de A minha pasta para uma pasta partilhada.

Também é possível utilizar a funcionalidade Copiar/Mover na janela Gerir análises do Oracle CRM On Demand Answers para mover um relatório de uma pasta para outra.

O seguinte procedimento descreve como copiar um relatório de A minha pasta para uma pasta partilhada.

Para copiar um relatório de A minha pasta para uma pasta partilhada

- 1 No Oracle CRM On Demand, clique no separador Relatórios.
- 2 Na Página principal Relatórios, na secção Relatórios e análises personalizados, clique em Estruturar análises para abrir Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 No Oracle CRM On Demand Answers, clique em Abrir análise.
- 4 Na caixa de diálogo Abrir análise, navegue para o relatório que pretende partilhar, seleccione-o e clique em OK.
- 5 Na página Construir e ver análise, clique em Guardar.
- 6 Na caixa de diálogo Guardar análise, navegue para a pasta para a qual pretende copiar ou mover o relatório.

7 Clique em OK.

O seguinte procedimento descreve como copiar ou mover um relatório de uma pasta para outra.

Para copiar ou mover um relatório de uma pasta para outra através da janela Gerir análises

- 1 No Oracle CRM On Demand, clique no separador Relatórios.
- 2 Na Página principal Relatórios, na secção Relatórios e análises personalizados, clique em Estruturar análises para abrir Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 No Oracle CRM On Demand Answers, clique em Gerir análises.
- 4 Na janela Gerir análises, na linha da pasta, clique em Copiar/Mover.
- 5 No directório do relatório, seleccione a pasta para a qual pretende copiar ou mover o relatório.
- 6 Clique em Copiar ou Mover.

Iniciação com respostas (relatórios personalizados)

NOTA: Para criar relatórios personalizados, a função do utilizador tem de incluir o privilégio Gerir relatórios personalizados ou o privilégio Gerir relatórios pessoais.

A página Iniciação com respostas tem ligações para as acções seguintes:

- **Abrir análise existente.** Clique nesta ligação para abrir uma análise existente que esteja armazenada na pasta privada ou na pasta partilhada. Para obter mais informações, consulte [Gerir relatórios](#) (na página 815).
- **Gerir análises.** Clique nesta ligação para eliminar ou mudar o nome de uma análise existente. Para obter mais informações, consulte [Gerir relatórios](#) (na página 815).
- **Criar nova análise.** Esta secção contém ligações para áreas de informações empresariais que são a base de um relatório personalizado.

Criar uma nova análise (relatório personalizado)

A secção Criar nova análise tem duas listas de áreas de informações empresariais que pode utilizar no relatório: a área de informações empresariais do Analytics e as áreas de informações empresariais do Reporting. A maioria dos relatórios utilizam dados de uma única área de informações empresariais. É possível criar um relatório utilizando dados de duas áreas de informações empresariais, mas é uma tarefa avançada.

Cada área de informações empresariais contém campos de dados (organizado em dimensões) e respectivas métricas relacionadas.

As áreas de informações empresariais do Analytics utilizam dados que são compilados durante a noite. Estas áreas de informações empresariais têm normalmente dados históricos ou de tendências, ou contêm cálculos

mais complexos do que aqueles encontrados nas áreas de informações empresariais de relatórios. Os relatórios executados a partir das áreas de informações empresariais do Analytics apresentam a data e a hora da última actualização na parte inferior de página. Se esta é a primeira vez que inicia sessão, as análises de históricos não mostram dados durante o primeiro período de 24 horas.

As áreas de informações empresariais do Reporting fornecem análises em tempo real. Os dados nestes relatórios podem ser alterados durante o dia útil. Os relatórios executados a partir de áreas de informações empresariais do Reporting têm um botão Actualizar, para que possa actualizá-los em tempo real. Para obter mais informações sobre áreas de informações empresariais, consulte [Acerca de áreas de informações empresariais nos relatórios](#) (consultar "[Acerca das áreas de informações empresariais em relatórios](#)" na página 833).

Antes de começar. Execute o seguinte procedimento:

- Certifique-se de que o que pretende incluir não está já disponível num relatório predefinido.
- Familiarize-se com as limitações dos relatórios e tipos de registo de relatórios. Para obter mais informações, consulte [Acerca de limitações nos relatórios](#) (consultar "[Acerca das limitações nos relatórios](#)" na página 829).
- Reveja as informações sobre relatórios personalizados. Se adicionou novos campos, pode utilizar estes campos personalizados num relatório. Se alterou os nomes de apresentação dos campos, os novos nomes de apresentação são utilizados para os relatórios. No entanto, se mudar o nome dos tipos de registo, tais como Contas, os novos nomes não se reflectem nos relatórios.

NOTA: Se seleccionou a opção para adicionar novos valores da lista de escolha ao importar dados, é possível que os novos valores da lista de escolha não sejam apresentados nos relatórios durante 24 horas. Assim, poderá não conseguir utilizar os novos valores da lista de escolha como filtros durante esse período de tempo.

Para criar um relatório personalizado, clique numa das áreas de informações empresariais do Analytics ou do Reporting. O Oracle CRM On Demand Answers ajuda-o no processo de configuração do relatório personalizado e de execução de uma análise dinâmica. Este processo consiste nestes passos gerais:

1 Passo 1: Definir critérios (na página 987)

Configure colunas e filtros. Adicione filtros para determinar os dados a incluir (opcional mas recomendado). Os filtros restringem os dados apresentados, reduzindo o tamanho do conjunto de dados e evitando os problemas relacionados com o desempenho.

2 Passo 2: Criar disposições (na página 1017)

Adicione gráficos ou tabelas (opcional) para incluir representações gráficas ou alternativas dos dados.

3 Passo 3: Definir critérios de selecção (opcional) (na página 1068)

Adicione critérios de selecção que permitam aos utilizadores especificar valores de filtro quando executam o relatório.

4 Passo 4: Rever relatórios (na página 1073)

Visualize os resultados do relatório antes de o guardar.

Para começar a criar um relatório personalizado

- 1 Clique no separador Relatórios na parte superior da página.
- 2 Na Página principal dos Relatórios, na secção Relatórios e análises personalizados, clique na ligação Estruturar análises.

O Oracle CRM On Demand Answers aparece numa página individual, independente das outras páginas do Oracle CRM On Demand.
- 3 Clique na área de informações empresariais do Analytics ou numa área de informações empresariais do Reporting.

Acerca das limitações nos relatórios

As limitações dos relatórios estão listadas nas seguintes secções.

Relatórios de objetos personalizados

O Oracle CRM On Demand Answers fornece suporte alargado para os objetos personalizados de relatórios. Pode comunicar sobre os Objetos personalizados 1, 2 e 3 e as respetivas relações muitos para muitos com contas, contactos, oportunidades e pedidos de assistência através de áreas de informações empresariais especialmente dedicadas. Utilize a área de informações empresariais Objetos personalizados avançados para comunicar a relação entre os Objetos personalizados 4-15 e outros objetos pré-criados, incluindo os Objetos personalizados 1, 2 e 3. No entanto, atualmente os relatórios de objetos personalizados só são suportados em áreas de informações empresariais em tempo real. Não estão disponíveis nas áreas de informações empresariais do histórico.

Limites do texto da descrição

Os campos de texto Descrição limitam a quantidade de texto que pode ser impressa num relatório:

- Se o conjunto de caracteres utilizar caracteres de byte único, serão apresentados os primeiros 2.000 caracteres se o tamanho total de bytes for inferior a 4.000.
- Se o conjunto de caracteres utilizar caracteres de bytes múltiplos, serão apresentados os primeiros 1.000 caracteres se o tamanho total de bytes for superior a 2.000.

Número máximo de linhas

O número máximo de registos pode ser apresentado da seguinte forma:

- **Vista Tabela.** Para obter esta vista, pode ser apresentado um número máximo de 10.000 registos. Este número também controla o número de linhas que pode ser transferido. No entanto, suporta até 65.000 linhas quando transfere ficheiros CSV ou ficheiros de texto.
- **Vista Tabela dinâmica.** Para esta vista pode ser apresentado um máximo de 20.000 registos e 200.000 células preenchidas (linhas multiplicadas por colunas). Não se incluem neste limite as colunas excluídas e ocultas.

- **Listas pendentes.** As listas pendentes podem apresentar um máximo de 1.000 valores. Este número inclui as listas pendentes em condições de filtro e critérios de seleção de relatório e painel.

Tempo limite para execução da consulta

O Oracle CRM On Demand Answers fornece desempenho excelente para consultas e relatórios enquanto distribui o desempenho do Oracle CRM On Demand. Para minimizar o efeito negativo das consultas de execução longa ou consultas exaustivas no desempenho global do Oracle CRM On Demand Answers, um tempo limite foi ativado para os relatórios em tempo real e históricos. As consultas que excedem o tempo limite geram uma mensagem de erro Tempo limite. Para obter informações sobre limites de tempo limite específicos aplicáveis à instância do Oracle CRM On Demand, contacte o Suporte técnico a clientes. Para todas as instâncias, o tempo de consulta máximo não pode exceder 10 minutos para áreas de informações empresariais (em tempo real) de Relatórios e de 180 minutos para áreas de informações empresariais (históricas) do Analytics. Para obter informações sobre a otimização do tempo de execução da consulta, consulte [Acerca do desempenho de relatórios](#) (consultar "[Acerca do desempenho do relatório](#)" na página 1118) e [Otimizar o desempenho](#) (consultar "[Otimizar o desempenho](#)" na página 1119).

Listas de escolha múltipla

Os valores de lista de escolha múltipla (MSPs) não são suportados nas áreas de informações empresariais de relatórios em tempo real. São suportados nas áreas de informações empresariais do histórico para as seguintes áreas de informações empresariais:

- Conta
- Atividade
- Contacto
- Concessionário
- Pista
- Oportunidade
- Pedido de assistência

Critério de seleção do filtro de coluna em análises combinadas

Os critérios de seleção do filtro de coluna fornecem filtragem geral para uma coluna num pedido. No entanto, este critério de seleção do filtro de coluna não está disponível em pedidos de análise combinada.

Visibilidade do livro

Quando seleciona um livro a partir do Seletor de livros numa área de informações empresariais do histórico, são apresentados os registos incluídos tanto no livro como nos livros secundários. Não é possível excluir os registos incluídos nos livros secundários nas áreas de informações empresariais do histórico. Por outro lado, nas áreas de informações empresariais em tempo real só são apresentados os registos associados ao livro atual e não os registos associados aos livros secundários.

Taxas de câmbio

Se a empresa tiver mais do que uma moeda ativa, o respetivo administrador terá de configurar taxas de câmbio para cada moeda. As alterações efetuadas às taxas de câmbio são apresentadas após uma atualização noturna dos dados do Analytics. Existe uma taxa de câmbio única determinada para cada mês e todas as transações desse mês utilizam essa taxa.

Alguns tipos de registo têm vários campos de data. Apenas um campo de data é utilizado para determinar a taxa de câmbio mensal. Para as conversões de moeda do ativo, o campo Data de compra determina o mês utilizado. No caso de uma oportunidade, é utilizada a Data de fecho da oportunidade que estiver mais próxima da Data de vigência da taxa de câmbio.

Definições de localização

Se alterar o idioma predefinido, os elementos de relatórios serão apresentados no idioma que tiver selecionado. No entanto, o idioma dos dados nos relatórios ou painéis irá depender da predefinição da empresa e não do idioma que tiver escolhido.

Suporte de datas

O Oracle CRM On Demand Answers suporta a análise de datas da métrica através da dimensão de datas para 20 anos (2000 a 2020) para as empresas que utilizam modelos de calendário fiscal, padrão ou trimestral. Para as empresas que utilizam um calendário fiscal personalizado, o Oracle CRM On Demand Answers só suporta a análise de datas da métrica para os anos definidos no Oracle CRM On Demand. Se um registo for criado fora deste período, poderá continuar a apresentar este registo desde que não seja analisado através da dimensão de datas.

As dimensões de data são configuradas de forma diferente nas áreas de informações empresariais analíticas (histórico) em relação às áreas de informações empresariais de relatório (em tempo real). Nas áreas de informações empresariais analíticas existe apenas uma dimensão de data (padrão ou canónica) e pode existir um ou vários conjuntos de métricas a utilizar datas diferentes, de forma a que estas métricas possam ser comunicadas por qualquer data no âmbito do intervalo pretendido. Nas áreas de informações empresariais de relatórios, existe uma ou várias dimensões de data (representação) e apenas um único conjunto de métricas, por isso estas métricas podem ser analisadas utilizando diferentes dimensões de data.

Por exemplo, considere a área de informações empresariais analíticas Histórico da oportunidade, que contém uma dimensão de data (Data de fecho) e dois conjuntos de métricas. O conjunto predefinido de métricas, Métrica da oportunidade, baseia-se na Data de fecho, mas existe também outro conjunto de métricas, Métrica da oportunidade por Data de abertura, que permite a análise de oportunidades por uma data de abertura. No entanto, a área de informações empresariais Relatórios de oportunidades contém duas dimensões de data: Data de abertura e Data de fecho e um conjunto de métricas (Métrica da oportunidade). A vantagem de utilizar a dimensão de data da área de informações empresariais analíticas consiste em permitir a análise de várias métricas relacionadas para todo o período utilizando qualquer data no âmbito do intervalo pretendido num único relatório.

A tabela seguinte resume a configuração das dimensões de data entre as áreas de informações empresariais analíticas e de relatório.

Característica	Áreas de informações empresariais de análises	Áreas de informações empresariais de relatórios
Dimensões de datas	Um	Um ou vários

Conjuntos de métricas	Um ou vários	Um
-----------------------	--------------	----

Suporte de horas

As datas e horas mostradas nos relatórios são apresentadas em função do fuso horário da empresa, para que todas as pessoas que utilizam o relatório possam ver dados consistentes. É possível apresentar as datas e horas no fuso horário do utilizador (apenas para áreas de informações empresariais de Relatórios) se o administrador da empresa tiver ativado o campo Suporte do fuso horário do utilizador para áreas de informações empresariais de relatórios e se este campo for selecionado no perfil do utilizador. Alterar esta definição afeta apenas os relatórios que o utilizador apresenta e não afeta os relatórios que os outros utilizadores apresentam. Ao partilhar relatórios, as informações de data e hora que visualiza poderão ser diferentes das informações que outros utilizadores visualizam.

Quotas de utilizador

As quotas de utilizador estão disponíveis para relatórios nas seguintes áreas de informações empresariais: Atividades, Histórico da atividade, Oportunidades, Histórico da oportunidade, Produtos de oportunidade e Histórico de produtos de oportunidade. Tem de estar familiarizado com as seguintes considerações ao comunicar as quotas de utilizador:

- As quotas de utilizador referem-se às definições do calendário fiscal. Se o ano do calendário fiscal utilizar 12 períodos com início a cada 1 de julho, o mesmo acontece nas quotas de utilizador. Nos relatórios, o ano da quota de utilizador é determinado pelo período final no ano fiscal. Por exemplo, se o ano fiscal terminar a 30 de junho de 2011, o ano da quota de utilizador 2011 vai de 1 de julho de 2010 a 30 de junho de 2011.
- Se a empresa alterar a definição de calendário fiscal, terá de eliminar e recriar quotas de utilizador no caso de a agregação trimestral e anual dos valores de quota para os utilizadores tiverem de corresponder às quotas de utilizador para o Oracle Contact On Demand e Oracle CRM On Demand Answers. No entanto, a relação da quota com o ano fiscal no Oracle CRM On Demand Answers continua a basear-se no ano em que termina o último período do ano fiscal.
- As quotas de utilizador são definidas para o nome, data (mês ou superior) e utilizador da quota. Não são definidas ao nível da oportunidade. Se tentar comunicar a métrica da quota e a métrica da oportunidade com o campo da dimensão da oportunidade, poderá encontrar erros de ODBC. Também poderá encontrar erros de ODBC quando a quota de utilizador é comunicada a um nível do objeto de dimensão inferior ao nível definido ou ao nível disponível. Por exemplo, as quotas de utilizador são definidas ao nível do mês. Se tentar comunicar ao nível dos dados, poderá encontrar um erro de ODBC.
- A métrica da quota de utilizador é sempre gerada através da Visibilidade do gestor, independentemente da visibilidade do utilizador. Desta forma, os utilizadores que não sejam administradores de empresa não poderão comunicar quotas de utilizador juntamente com a métrica da oportunidade quando a respetiva visibilidade está definida como Visibilidade da equipa.
- Poderão ocorrer erros de ODBC se comunicar uma métrica da quota de utilizador com uma dimensão desajustada. Por exemplo, a métrica da quota de utilizador não é definida ao nível da dimensão da oportunidade na área de informações empresariais Histórico da oportunidade e, como tal, poderá obter erros de ODBC se tentar comunicar uma métrica da oportunidade e da quota de utilizador juntamente com os campos de dimensão da oportunidade.

- Se definir mais do que uma quota para um determinado ano, os valores da quota de utilizador mostrados nos relatórios representarão uma agregação de todos os tipos de quota para esse ano. Tem de utilizar o filtro por funcionalidade de métrica se pretender que o relatório mostre valores da quota de utilizador dos tipos de quota selecionados para esse ano. Por exemplo, se a Quota de serviço e a Quota de licença forem dois tipos de quota para o ano fiscal de 2009 e pretender que apenas a Quota de serviço seja apresentada nos relatórios ao comunicar receitas da oportunidade, utilize a seguinte fórmula de métrica de filtro na coluna do valor da quota de utilizador:

```
FILTER("Métrica da quota"."VALOR DA QUOTA" USING (Quota."NOME DA QUOTA" = 'Quota de serviço'))
```

Acerca das áreas de informações empresariais em relatórios

A página Iniciação com respostas contém duas categorias de áreas de informações empresariais: Analytics e Reporting. As áreas de informações empresariais na categoria Analytics gera relatórios que são históricos e que mostram análises de tendências, baseadas em dados que são atualizados durante a noite. As áreas de informações empresariais na categoria Reporting fornecem análises de dados atualizadas e informações em tempo real.

As áreas de informações empresariais representam informações pertinentes para uma determinada área de negócios ou para as necessidades de relatórios e análises de um determinado público. Os nomes das áreas de informações empresariais correspondem ao tipo de informação que contêm, tal como objetos da dimensão (tipos de registo) e métricas de factos, que os utilizadores profissionais pretendem analisar. Os nomes das áreas de informações empresariais organizam e categorizam estas informações em diversas pastas.

Áreas de informações empresariais de análises

As ligações seguintes fornecem informações detalhadas sobre cada área de informações empresariais, incluindo o respetivo objetivo da atividade, respetivo tipo de relação (um para um, um para muitos, muitos para muitos, etc.) e uma listagem das dimensões e métricas que estão disponíveis:

- [Moradas da conta](#) (consultar "[Área de informações empresariais da análise de moradas da conta](#)" na página 841)
- [Histórico da conta e do concorrente](#) (consultar "[Área de informações empresariais da análise do histórico de contas e concorrentes](#)" na página 841)
- [Histórico da conta e do parceiro](#) (consultar "[Área de informações empresariais da análise do histórico de contas e parceiros](#)" na página 844)
- [Histórico da conta e da conta relacionada](#) (consultar "[Área de informações empresariais da análise do histórico de contas e contas relacionadas](#)" na página 847)
- [Histórico dos contactos da conta](#) (consultar "[Área de informações empresariais da análise do histórico de contactos da conta](#)" na página 850)
- [Histórico da conta](#) (consultar "[Área de informações empresariais da análise do histórico de contas](#)" na página 850)

- [Histórico da equipa da conta](#) (consultar "[Área de informações empresariais da análise do histórico de equipas da conta](#)" na página 853)
- [Histórico da atividade](#) (consultar "[Área de informações empresariais da análise do histórico de atividades](#)" na página 853)
- [Histórico de ativos](#) (consultar "[Área de informações empresariais da análise do histórico do ativo](#)" na página 856)
- [Histórico da atividade de chamadas](#) (consultar "[Área de informações empresariais da análise do histórico de atividades de visitas](#)" na página 857)
- [Histórico da campanha](#) (consultar "[Área de informações empresariais da análise do histórico de campanhas](#)" na página 859)
- [Histórico de respostas da campanha](#) (consultar "[Área de informações empresariais da análise do histórico de respostas da campanha](#)" na página 861)
- [Moradas do contacto](#) (consultar "[Área de informações empresariais da análise de moradas do contacto](#)" na página 862)
- [Histórico do contacto](#) (consultar "[Área de informações empresariais da análise do histórico de contactos](#)" na página 863)
- [Histórico de interesses do contacto](#) (consultar "[Área de informações empresariais do Analytics de interesses do contacto](#)" na página 864)
- [Histórico de receitas do contacto](#) (consultar "[Área de informações empresariais da análise do histórico de receitas do contacto](#)" na página 865)
- [Histórico da equipa de contacto](#) (consultar "[Área de informações empresariais da análise do histórico da equipa de contacto](#)" na página 866)
- [Histórico de registos de negócio](#) (consultar "[Área de informações empresariais de análise do histórico de registos de negócio](#)" na página 867) (só Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Histórico de receitas do produto de registos de negócio](#) (consultar "[Área de informações empresariais da análise do histórico de receitas do registo de negócio](#)" na página 869) (só Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Histórico do concessionário](#) (consultar "[Área de informações empresariais da análise do histórico do concessionário](#)" na página 871) (só Oracle CRM On Demand Automotive Edition)
- [Histórico do agregado familiar](#) (consultar "[Área de informações empresariais da análise do histórico de agregados familiares](#)" na página 872) (só Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Histórico da pista](#) (consultar "[Área de informações empresariais da análise do histórico de pistas](#)" na página 874)
- [Histórico de pedidos de FDM](#) (consultar "[Área de informações empresariais da análise do histórico de pedidos de FDM](#)" na página 876) (só Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Histórico de eventos de MedEd](#) (consultar "[Área de informações empresariais da análise do histórico de eventos de MedEd](#)" na página 879) (só Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [Histórico da oportunidade e do concorrente](#) (consultar "[Área de informações empresariais da análise do histórico de oportunidades e concorrentes](#)" na página 880)

- [Histórico da oportunidade e do parceiro](#) (consultar "[Área de informações empresariais da análise do histórico de oportunidades e parceiros](#)" na página 882)
- [Histórico da oportunidade](#) (consultar "[Área de informações empresariais da análise do histórico de oportunidades](#)" na página 885)
- [Histórico de receitas do produto da oportunidade](#) (consultar "[Área de informações empresariais da análise do histórico de receitas do produto da oportunidade](#)" na página 887)
- [Histórico do parceiro](#) (consultar "[Área de informações empresariais da análise do histórico de parceiros](#)" na página 888) (só Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Histórico do pipeline](#) (consultar "[Área de informações empresariais da análise do histórico do pipeline](#)" na página 890)
- [Histórico da carteira](#) (consultar "[Área de informações empresariais da análise do histórico de carteiras](#)" na página 892) (só Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Histórico do produto](#) (consultar "[Área de informações empresariais da análise do histórico de produtos](#)" na página 893)
- [Histórico da fase de vendas](#) (consultar "[Área de informações empresariais da análise do histórico da fase de vendas](#)" na página 895)
- [Histórico de pedidos de assistência](#) (consultar "[Área de informações empresariais da análise do histórico de pedidos de assistência](#)" na página 896)
- [Histórico do produto com cálculo de preços especial](#) (consultar "[Área de informações empresariais da análise do histórico de produtos com preço especial](#)" na página 897)
- [Análise do controlo da utilização](#) (consultar "[Área de informações empresariais de análises da análise do controlo da utilização](#)" na página 900)

Áreas de informações empresariais de relatórios

As ligações seguintes fornecem informações detalhadas sobre cada área de informações empresariais, incluindo o respetivo objetivo da atividade, respetivo tipo de relação (um para um, um para muitos, muitos para muitos, etc.) e uma listagem das dimensões e métricas que estão disponíveis:

- [Receitas da conta](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios de receitas da conta](#)" na página 906)
- [Contas](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios de contas](#)" na página 907)
- [Contas e concorrentes](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios de contas e concorrentes](#)" na página 909)
- [Contas e parceiros](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios de contas e parceiros](#)" na página 912)
- [Contas e contas relacionadas](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios de contas e contas relacionadas](#)" na página 915)
- [Atividades](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios de atividades](#)" na página 917)
- [Objetos personalizados avançados](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios de objetos personalizados avançados](#)" na página 919)

- [Avaliações](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios de avaliações](#)" na página 931)
- [Ativos](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios de ativos](#)" na página 935)
- [Planeamento de negócios](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios sobre planeamento de negócios](#)" na página 936)
- [Campanhas](#) (consultar "[Área de informações empresariais de geração de relatórios de campanhas](#)" na página 939)
- [Relações do contacto](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios de relações do contacto](#)" na página 941)
- [Contactos](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios de contactos](#)" na página 942)
- [Objeto personalizado 1 e contas](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios de contas e objetos personalizados](#)" na página 943)
- [Objeto personalizado 1 e contactos](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios de contactos e objetos personalizados](#)" na página 946)
- [Objeto personalizado 1 e oportunidades](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios de oportunidades e objetos personalizados](#)" na página 948)
- [Objeto personalizado 1 e pedidos de assistência](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios de pedidos de assistência e objetos personalizados](#)" na página 950)
- [Objeto personalizado 1s](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios de objetos personalizados](#)" na página 952)
- [Objeto personalizado 2 e contas](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios de contas e objetos personalizados](#)" na página 943)
- [Objeto personalizado 2 e contactos](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios de contactos e objetos personalizados](#)" na página 946)
- [Objeto personalizado 2 e oportunidades](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios de oportunidades e objetos personalizados](#)" na página 948)
- [Objeto personalizado 2 e pedidos de assistência](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios de pedidos de assistência e objetos personalizados](#)" na página 950)
- [Objeto personalizado 2s](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios de objetos personalizados](#)" na página 952)
- [Objeto personalizado 3 e contas](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios de contas e objetos personalizados](#)" na página 943)
- [Objeto personalizado 3 e contactos](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios de contactos e objetos personalizados](#)" na página 946)
- [Objeto personalizado 3 e oportunidades](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios de oportunidades e objetos personalizados](#)" na página 948)
- [Objeto personalizado 3 e pedidos de assistência](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios de pedidos de assistência e objetos personalizados](#)" na página 950)
- [Objeto personalizado 3s](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios de objetos personalizados](#)" na página 952)
- [Previsões](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios de previsões](#)" na página 954)

- [Agregados familiares](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios de agregados familiares](#)" na página 959) (só Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Pistas](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios de pistas](#)" na página 962)
- [Área de informações empresariais de oportunidades](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios de oportunidades](#)" na página 964)
- [Oportunidades e concorrentes](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios de oportunidades e concorrentes](#)" na página 966)
- [Oportunidades e parceiros](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios de oportunidades e parceiros](#)" na página 968)
- [Produtos-oportunidade](#) (consultar "[Área de informações empresariais de receitas do produto da oportunidade](#)" na página 971)
- [Equipa da oportunidade](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios da equipa da oportunidade](#)" na página 972)
- [Parceiros](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios de parceiros](#)" na página 973) (só Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Personalized Content Delivery](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios de entrega de conteúdo personalizado](#)" na página 975) (só Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [Pedidos de assistência](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios de pedidos de assistência](#)" na página 979)
- [Atividades partilhadas](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios de atividades partilhadas](#)" na página 980)
- [Veículos](#) (consultar "[Área de informações empresariais de relatórios de veículos](#)" na página 982)

A tabela seguinte mostra os cinco tipos de áreas de informações empresariais que o Oracle CRM On Demand utiliza.

Tipo de área de informações empresariais	Descrição
Simple	<p>Este tipo de área de informações empresariais consiste numa tabela de factos única que contém toda a métrica do tipo de registo orientador. O relatório fornece sempre um resultado que pode ser compreendido. Isto é, qualquer que seja a combinação de atributos e métricas selecionada para o relatório, o relatório devolve sempre um resultado que reflete os dados no Oracle CRM On Demand.</p> <p>As áreas de informações empresariais simples são adequadas quando pretende comunicar num conjunto único de métricas. Permitem-lhe pesquisar detalhadamente os dados transacionais.</p>
Factos múltiplos	<p>Este tipo de área de informações empresariais consiste em duas ou mais tabelas de factos em níveis dimensionais diferentes. As tabelas de factos juntam-se através de dimensões (partilhadas) adequadas. Os factos múltiplos permitem executar uma análise de factos combinados.</p> <p>Nem todas as dimensões têm uma relação com todas as tabelas de factos.</p>

Tipo de área de informações empresariais	Descrição
	<p>Por exemplo, a tabela de métrica de quotas tem uma relação apenas com as dimensões Propriedade do utilizador, Quota e Data. Estas dimensões são também designadas como dimensões em conformidade na terminologia de modelagem dimensional. Numa área de informações empresariais de factos múltiplos, se seleccionar atributos de uma dimensão e de uma métrica a partir de um facto, e se não tiverem uma relação direta um com o outro, o relatório não irá funcionar devidamente. Em alguns casos, o campo métrico está vazio ou aparece um erro no relatório.</p> <p>As áreas de informações empresariais de factos múltiplos são adequadas quando pretende comunicar em conjuntos de várias métricas, ainda assim relacionados.</p>
Resumo	<p>Este tipo de área de informações empresariais consiste numa tabela única de factos resumidos. Permite-lhe executar uma análise do resumo de métrica utilizando uma dimensão chave. É designado como <i>resumo</i> porque fornece informações de resumo para uma dimensão ou tipo de registo específico no Analytics do Oracle CRM On Demand, tal como o tipo de registo Conta. Desta área de informações empresariais, pode obter todas as funcionalidades do CRM relacionadas com métrica, tais como receita de vendas, pedido de assistência, atividade e métrica da pista.</p> <p>As áreas de informações empresariais de resumo são adequadas quando pretende resumos de métricas, utilizando uma dimensão chave, mas sem analisar estas métricas, utilizando outras dimensões.</p>
Muitos para muitos (M:M)	<p>Este tipo de área de informações empresariais representa relações muitos para muitos e um para muitos entre dois tipos de registo. Contém uma tabela de factos, mas também poderá ser uma área de informações empresariais sem uma tabela de factos.</p> <p>A relação um para muitos entre o Objeto personalizado 1 e a Conta também pode ser comunicada a partir desta área de informações empresariais. No entanto, se pretender comunicar sobre a relação muitos para um entre a Conta e o Objeto personalizado 1, então não utilize esta área de informações empresariais. A área de informações empresariais Objeto personalizado 1, que é apenas uma área de informações empresariais de conceção, permite-lhe comunicar sobre todas as relações muitos para um entre todos os tipos de registo padrão e o Objeto personalizado 1.</p> <p>As áreas de informações empresariais de muitos para muitos são as únicas que pode utilizar para comunicar sobre as relações muitos para muitos e um para muitos entre tipos de registo.</p>
Federado	<p>Este tipo de área de informações empresariais coloca todas as pastas de dimensão e métrica sob uma única área de informações empresariais. Permite-lhe criar relatórios em todos os tipos de registo e respetivos tipos de registo associado e, assim, não existe um só tipo de registo orientador neste tipo de área de informações empresariais. Pode comunicar sobre</p>

Tipo de área de informações empresariais	Descrição
	<p>ambas as relações um para muitos e muitos para um entre os novos objetos personalizados (Objeto personalizado 4-Objeto personalizado 12) e outros tipos de registo, mas não sobre relações muitos para muitos.</p> <p>A área de informações empresariais Objetos personalizados avançados é a única que pertence a este tipo de área de informações empresariais. É também a única que permite comunicar sobre a relação entre Objeto personalizado 4-Objeto personalizado 15 com outros objetos padrão, incluindo o Objeto personalizado 1, 2 e 3. Podem ser criados relatórios sobre todos os tipos de relações, utilizando esta área de informações empresariais, exceto a relação muitos para muitos.</p>

Os primeiros quatro tipos de áreas de informações empresariais mencionados (Simples, Factos múltiplos, Resumo e Muitos para muitos) são áreas de informações empresariais padrão. O quinto tipo de área de informações empresariais é uma área de informações empresariais federada para novos objetos personalizados.

Áreas de informações empresariais padrão

As áreas de informações empresariais padrão são pretendidas para comunicar sobre a relação entre tipos de registo padrão incluindo o Objeto personalizado 1, 2 e 3. Os tipos de registo padrão e os Objetos personalizados 1, 2 e 3 podem ter as seguintes relações:

- Um para muitos
- Muitos para um
- Muitos para muitos

O Oracle CRM On Demand fornece áreas de informações empresariais dedicadas que permitem relatórios de uma relação muitos para um entre um tipo de registo padrão e outros tipos de registo. Por exemplo, a área de informações empresariais Oportunidades permite relatórios de uma relação do tipo de registo de oportunidade com outros tipos de registo. As áreas de informações empresariais dedicadas também permitem relatórios de uma relação muitos para muitos entre dois tipos de registo. Por exemplo, a área de informações empresariais Histórico da oportunidade e do parceiro permite relatórios de uma relação muitos para muitos entre os tipos de registo de oportunidade e parceiro.

Área de informações empresariais federadas

O tipo de área de informações empresariais federadas permite gerar relatórios do Objeto personalizado 4 para o Objeto personalizado 15 com outros objetos padrão, incluindo o Objeto personalizado 1, 2 e 3. A área de informações empresariais Objetos personalizados avançados é uma área de informações empresariais exclusiva deste tipo, incluída nesta versão, que reúne a geração de relatórios de objetos personalizados e respetivos objetos associados numa única área de informações empresariais.

Esta abordagem fornece uma funcionalidade mais completa em termos de tipos de registo e respetivos tipos de registo associados. O conceito de um único tipo de registo orientador já não se aplica. A ausência de um tipo de registo orientador significa que tem de adicionar sempre uma métrica predefinida ao relatório. Uma vez que uma área de informações empresariais federadas não tem um objeto orientador único, o relatório tem

de conter sempre uma métrica para escolher um caminho de relação entre objetos. Em áreas de informações empresariais não federadas não necessita de escolher uma métrica porque a relação já está definida no repositório utilizando uma métrica de facto implícita.

A área de informações empresariais Objeto personalizado avançado fornece acesso a todas as métricas de tipo de registo relacionadas. A partir desta área de informações empresariais, pode elaborar um relatório do resumo para todas as métricas relacionadas, incluindo todos os tipos de registo no Oracle CRM On Demand.

Com a área de informações empresariais Objetos personalizados avançados, pode elaborar relatórios que mostram as relações um para muitos e muitos para muitos para todos os tipos de registo. Na conceção muitos para muitos, tem de utilizar a área de informações empresariais Conta e objeto personalizado 1 para comunicar sobre a relação um para muitos e tem de utilizar a área de informações empresariais Objeto personalizado 1 para comunicar sobre a relação um para muitos entre outros tipos de registo e o Objeto personalizado 1. Utilizando a área de informações empresariais Objeto personalizado avançado, pode ter acesso a ambos os tipos de relações. No entanto, um relatório muitos para muitos não está disponível nesta área de informações empresariais.

A tabela seguinte mostra a área de informações empresariais para os novos objetos personalizados.

Nome da área de informações empresariais	Tipo de área de informações empresariais
Área de informações empresariais do objeto personalizado	
Objetos personalizados avançados	Avançado ou federado

Mudar o nome de tipos de registo no Analytics

A Oracle fornece a mudança do nome do tipo de objeto no Analytics para todos os tipos de objeto padrão. Os administradores da empresa podem mudar o nome dos tipos de registo no Oracle CRM On Demand. Estes novos nomes são refletidos na parte do Analytics do Oracle CRM On Demand. Os tipos de objeto com nomes mudados aparecem com os respetivos novos nomes nas áreas de informações empresariais, relatórios e painéis. Por exemplo, se um administrador da empresa alterar o nome do tipo de registo da conta para *Médico* no Oracle CRM On Demand, a palavra *Conta* é substituída em todas as respostas e áreas de informações empresariais. Assim, a área de informações empresariais *Morada da conta* passa a ser *Morada do médico*. A área de informações empresariais *Métrica da conta* passa a ser *Métrica do médico*, e assim sucessivamente. No entanto, a mudança de nome do tipo de objeto não é atualmente suportada para nomes de relatórios e de painéis.

Row_ID e ID do objeto

Para cada tipo de registo numa área de informações empresariais (tal como conta, atividade, ativo, etc.) o campo Row_ID na base de dados é correspondido a um campo designado ID do <object>, por exemplo, um dos seguintes: ID da conta, ID da pista, ID do pedido de assistência, etc.

Área de informações empresariais da análise de moradas da conta

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais permite a geração de relatórios da relação muitos para muitos entre contas e moradas. Em outras áreas de informações empresariais, só é possível comunicar sobre a morada principal de uma conta. No entanto, esta área de informações empresariais permite a geração de relatórios de todas as moradas de uma conta, assim como sobre uma morada que é partilhada por múltiplas contas. Esta área de informações empresariais não tem métrica.

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais oferece as seguintes dimensões:

- Conta
- Morada

Métrica

Nenhum

Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais da análise do histórico de contas e concorrentes

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais permite relatórios da relação muitos para muitos entre contas e contas de concorrentes. Esta área de informações empresariais é quase idêntica às áreas de informações empresariais da conta. A única diferença é que inclui a dimensão do concorrente, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da conta. Esta área de informações empresariais permite-lhe criar relatórios que mostram todos os concorrentes para uma conta. Uma vez que esta área de informações empresariais representa a relação muitos para muitos entre contas e contas de concorrentes, as contas que não têm uma associação com, pelo menos, uma conta de concorrente não podem ser comunicadas através da utilização desta área de informações empresariais. Os atributos completos que definem a relação da conta de concorrente e que estão disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função
- Inverter função
- Data de início
- Data de fim
- Pontos fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Concorrente da conta
- Campanha
- Data
- Propriedade do utilizador
- Contacto da relação
- Território

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da conta
 - Métrica personalizada da conta

- Número (n.º) de contas
- Número (n.º) de contas com oportunidades
- Número (n.º) de atividades
- Número (n.º) de contactos
- Número (n.º) de pistas
- Número (n.º) de pistas arquivadas
- Número (n.º) de pistas qualificadas
- Número (n.º) de pistas rejeitadas
- Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
- Número (n.º) de PAs
- Número (n.º) de PAs cancelados
- Número (n.º) de PAs fechados
- Número (n.º) de PAs abertos
- Número (n.º) de PAs pendentes
- Número (n.º) de oportunidades
- Número (n.º) de ganhos
- Receitas potenciais
- Receitas potenciais (000)
- Média de receitas potenciais
- Antiguidade média do PA aberto
- N.º médio de dias para fechar PA
- Média de minutos para fechar PAs
- Antiguidade média do PA aberto (Minutos)
- N.º médio de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
- Receitas fechadas
- Receitas fechadas (000)
- Média de receitas fechadas
- Receitas
- Receitas (000)

- Receitas fechadas do produto
- Média de receitas
- Receitas
- Receitas do produto (000)
- Receitas fechadas do produto (000)

Notas de utilização

Esta área de informações empresariais é uma de um grupo de áreas de informações empresariais relacionadas. Todas as áreas de informações empresariais neste grupo têm a mesma métrica e partilham a maior parte das mesmas dimensões. A única diferença entre estas é que a primeira dimensão na lista de dimensões é específica para a área de informações empresariais. As áreas de informações empresariais neste grupo são as seguintes:

- Histórico da conta e do concorrente
- Histórico da conta e do parceiro
- Histórico da conta e da conta relacionada

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais da análise do histórico de contas e parceiros

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais permite relatórios da relação muitos para muitos entre contas e contas de parceiros. Esta área de informações empresariais é quase idêntica às áreas de informações empresariais da conta. A única diferença é que inclui a dimensão do parceiro, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da conta. Esta área de informações empresariais permite-lhe criar relatórios que mostram todos os parceiros para uma conta. Uma vez que esta área de informações empresariais representa a relação muitos para muitos entre contas e contas de parceiros, as contas que não têm uma associação com, pelo menos, uma conta de parceiro não podem ser comunicadas através da utilização desta área de informações empresariais. Os atributos que definem a relação da conta de parceiro disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função
- Inverter função

- Data de início
- Data de fim
- Pontos fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Parceiro da conta
- Campanha
- Data
- Propriedade do utilizador
- Contacto da relação
- Território

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da conta
 - Métrica personalizada da conta
 - Número (n.º) de contas
 - Número (n.º) de contas com oportunidades
 - Número (n.º) de atividades
 - Número (n.º) de contactos
 - Número (n.º) de pistas
 - Número (n.º) de pistas arquivadas
 - Número (n.º) de pistas qualificadas
 - Número (n.º) de pistas rejeitadas
 - Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)

- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
- Número (n.º) de PAs
- Número (n.º) de PAs cancelados
- Número (n.º) de PAs fechados
- Número (n.º) de PAs abertos
- Número (n.º) de PAs pendentes
- Número (n.º) de oportunidades
- Número (n.º) de ganhos
- Receitas potenciais
- Receitas potenciais (000)
- Média de receitas potenciais
- Antiguidade média do PA aberto
- N.º médio de dias para fechar PA
- Média de minutos para fechar PAs
- Antiguidade média do PA aberto (Minutos)
- N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
- Receitas fechadas
- Receitas fechadas (000)
- Média de receitas fechadas
- Receitas
- Receitas (000)
- Receitas fechadas do produto
- Média de receitas
- Receitas
- Receitas do produto (000)
- Receitas fechadas do produto (000)

Notas de utilização

Esta área de informações empresariais é uma de um grupo de áreas de informações empresariais relacionadas. Todas as áreas de informações empresariais neste grupo têm a mesma métrica e partilham a maior parte das mesmas dimensões. A única diferença entre estas é que a primeira dimensão na lista de

dimensões é específica para a área de informações empresariais. As áreas de informações empresariais neste grupo são as seguintes:

- Histórico da conta e do concorrente
- Histórico da conta e do parceiro
- Histórico da conta e da conta relacionada

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais da análise do histórico de contas e contas relacionadas

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais permite relatórios da relação muitos para muitos entre contas e contas relacionadas. Esta área de informações empresariais é quase idêntica às áreas de informações empresariais da conta. A única diferença é que inclui a dimensão da conta relacionada, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da conta. Esta área de informações empresariais permite-lhe criar relatórios para mostrar todas as contas relacionadas para uma conta. Uma vez que esta área de informações empresariais representa a relação muitos para muitos entre contas e contas relacionadas, as contas que não têm uma associação com, pelo menos, uma conta relacionada não podem ser comunicadas através da utilização desta área de informações empresariais. Os atributos completos que definem a relação da conta relacionada disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função
- Inverter função
- Data de início
- Data de fim
- Pontos fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Data
- Propriedade do utilizador
- Conta relacionada
- Contacto da relação
- Território

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da conta
 - Métrica personalizada da conta
 - Número (n.º) de contas
 - Número (n.º) de contas com oportunidades
 - Número (n.º) de atividades
 - Número (n.º) de contactos
 - Número (n.º) de pistas
 - Número (n.º) de pistas arquivadas
 - Número (n.º) de pistas qualificadas
 - Número (n.º) de pistas rejeitadas
 - Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
 - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
 - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
 - Número (n.º) de PAs
 - Número (n.º) de PAs cancelados
 - Número (n.º) de PAs fechados
 - Número (n.º) de PAs abertos
 - Número (n.º) de PAs pendentes
 - Número (n.º) de oportunidades
 - Número (n.º) de ganhos

- Receitas potenciais
- Receitas potenciais (000)
- Média de receitas potenciais
- Antiguidade média do PA aberto
- N.º médio de dias para fechar PA
- Média de minutos para fechar PAs
- Antiguidade média do PA aberto (Minutos)
- N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
- Receitas fechadas
- Receitas fechadas (000)
- Média de receitas fechadas
- Receitas
- Receitas (000)
- Receitas fechadas do produto
- Média de receitas
- Receitas
- Receitas do produto (000)
- Receitas fechadas do produto (000)

Notas de utilização

Esta área de informações empresariais é uma de um grupo de áreas de informações empresariais relacionadas. Todas as áreas de informações empresariais neste grupo têm a mesma métrica e partilham a maior parte das mesmas dimensões. A única diferença entre estas é que a primeira dimensão na lista de dimensões é específica para a área de informações empresariais. As áreas de informações empresariais neste grupo são as seguintes:

- Histórico da conta e do concorrente
- Histórico da conta e do parceiro
- Histórico da conta e da conta relacionada

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais da análise do histórico de contactos da conta

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais permite a geração de relatórios da relação muitos para muitos entre as contas e os contactos. Pode utilizá-la para comunicar sobre todos os contactos associados a uma conta ou a um contacto que é partilhado por múltiplas contas. Não pode utilizar esta área de informações empresariais para comunicar sobre contas que não estão associadas a qualquer contacto ou comunicar sobre contactos que não estão ligados a uma conta. Esta área de informações empresariais não tem métrica.

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Contacto

Métrica

Nenhum

Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais da análise do histórico de contas

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais fornece uma vista de resumo da métrica operacional importante da empresa para as respetivas contas. O tipo de registo da conta é o tipo de registo que pretende analisar. Pode utilizar o tipo de registo da conta para responder a perguntas acerca do desempenho da conta: Que empresas têm o maior número de pedidos de assistência? Que empresas têm o maior número de oportunidades? Esta área de informações empresariais permite agrupar e agregar estas métricas a qualquer nível por conta, território da conta e dimensões de datas. Uma análise mais aprofundada envolvendo outras áreas de informações empresariais necessita de utilizar outras áreas de informações empresariais.

Tipo de relação

Resumo

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Propriedade do utilizador
- Data
- Território

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da conta
 - Métrica personalizada da conta
 - Número (n.º) de contas
 - Número (n.º) de contas com oportunidades
 - Número (n.º) de atividades
 - Número (n.º) de contactos
 - Número (n.º) de pistas
 - Número (n.º) de pistas arquivadas
 - Número (n.º) de pistas qualificadas
 - Número (n.º) de pistas rejeitadas
 - Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
 - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida

- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
- Número (n.º) de PAs
- Número (n.º) de PAs cancelados
- Número (n.º) de PAs fechados
- Número (n.º) de PAs abertos
- Número (n.º) de PAs pendentes
- Número (n.º) de oportunidades
- Número (n.º) de ganhos
- Receitas potenciais
- Receitas potenciais (000)
- Média de receitas potenciais
- Antiguidade média do PA aberto
- N.º médio de dias para fechar PA
- Média de minutos para fechar PAs
- Antiguidade média do PA aberto (Minutos)
- N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
- Receitas fechadas
- Receitas fechadas (000)
- Média de receitas fechadas
- Receitas
- Receitas (000)
- Receitas fechadas do produto
- Média de receitas
- Receitas
- Receitas do produto (000)
- Receitas fechadas do produto (000)

Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais da análise do histórico de equipas da conta

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais permite a geração de relatórios da relação muitos para muitos entre as contas e os utilizadores da equipa. Uma vez que é possível associar uma conta a vários membros da equipa no Oracle CRM On Demand, pode utilizar esta área de informações empresariais para criar uma lista de todos os membros da equipa associados a uma conta ou a todas as contas a que um utilizador é adicionado como um membro da equipa. Não pode utilizar esta área de informações empresariais para comunicar sobre contas não associadas a qualquer utilizador ou comunicar sobre utilizadores não ligados a uma conta. Esta área de informações empresariais não tem métrica.

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Membro da equipa

Métrica

Nenhum

Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais da análise do histórico de atividades

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais permite-lhe analisar um vasto conjunto de métricas da atividade por atividade, conta, oportunidade, pista, campanha, contacto, pedido de assistência e dimensões de datas. Uma vez que esta área de informações empresariais representa todos os eventos de atividades e interações com respeito a estes tipos de registo, esta área de informações empresariais encontra-se ao nível mais baixo possível de detalhe, o que significa que a tabela de factos da atividade que determina esta área de informações empresariais poderá ser a maior. Esta área de informações empresariais permite-lhe acumular e analisar a métrica da atividade através da utilização do conjunto mais vasto de dimensões. Esta área de informações empresariais consiste em duas ou mais tabelas de factos, que permitem relatórios de quotas do utilizador em relação à métrica da atividade.

Tipo de relação

Simple

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Campanha
- Contacto
- Data
- Concessionário
- Pista
- Evento de MedEd
- Oportunidade
- Propriedade do utilizador
- Quota
- Pedido de assistência

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da atividade
 - Métrica personalizada da atividade
 - Métrica da atividade por data de criação
 - Número (n.º) de atividades (Data de criação)
 - Número (n.º) de compromissos (Data de criação)

- Número (n.º) de atividades fechadas (Data de criação)
- Número (n.º) de atividades abertas (Data de criação)
- Número (n.º) de tarefas (Data de criação)
- Métrica da atividade por outras datas
 - Número (n.º) de compromissos (Data de fim)
 - Número (n.º) de compromissos (Data de início)
 - Número (n.º) de tarefas (Data limite)
- Número (n.º) de contas com atividades
- Número (n.º) de atividades
- Número (n.º) de compromissos agendados
- Número de (n.º) chamadas efetuadas
- Número de (n.º) chamadas bem-sucedidas
- Número (n.º) de atividades fechadas
- Número (n.º) de atividades abertas
- Métrica da quota
 - Valor da quota

Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Campos ativados de fuso horário do utilizador

Normalmente, todas as horas incluídas nos relatórios da área de informações empresariais do Analytics apresentam o fuso horário da empresa para garantir informações de hora consistentes independentemente da pessoa que gera os relatórios. A dimensão Atividade inclui os campos seguintes:

- Hora de fim
- Fuso horário do utilizador da hora de fim
- Hora de início
- Fuso horário do utilizador da hora de início

Os campos Hora de fim e Hora de início comunicam a hora da atividade no fuso horário da empresa. Os campos Fuso horário do utilizador da hora de fim e Fuso horário do utilizador da hora de início comunicam as mesmas informações que os campos padrão mas no fuso horário local do utilizador.

Área de informações empresariais da análise do histórico do ativo

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais permite-lhe analisar a métrica do ativo por conta, produto e dimensões do utilizador. Permite-lhe controlar ativos e produtos que foram vendidos a um cliente ou empresa. Esta área de informações empresariais é uma das poucas áreas de informações empresariais em que a visibilidade para os registos de ativos se baseia na visibilidade dos registos de contas associados.

Tipo de relação

Simple

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Ativo
- Data
- Propriedade do utilizador
- Categoria do produto
- Produto

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica do ativo
 - Métrica do ativo por data de compra
 - Número (n.º) de ativos
 - Preço de compra
 - Quantidade
 - Preço médio de compra
 - Quantidade média
 - Métrica do ativo por data de expedição

- Número (n.º) de ativos
- Preço de compra
- Quantidade
- Preço médio de compra
- Quantidade média
- Número (n.º) de ativos
- Preço de compra
- Quantidade
- Preço médio de compra
- Quantidade média

Notas de utilização

É possível analisar a métrica Ativo através da dimensão Propriedade do utilizador. A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais da análise do histórico de atividades de visitas

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

A área de informações empresariais Histórico da atividade de chamadas permite que os gestores de vendas e os representantes de vendas analisem os dados da atividade de chamadas por conta, contacto, atividade, proprietário, produto, categoria do produto e data. Ao contrário da área de informações empresariais Histórico da atividade, a métrica da área de informações empresariais Histórico da atividade de chamadas baseia-se nos tipos de registo de Ciências vivas relacionados com a atividade, incluindo: Produtos descritos, Amostras entregues e Itens promocionais entregues. Isto significa que as atividades que não têm registos para um ou mais destes tipos de registo dependentes relacionados não podem ser reportadas através da utilização desta área de informações empresariais. A métrica nesta área de informações empresariais inclui o seguinte:

- Número (n.º) de chamadas
- Número (n.º) de visitas com amostras entregues
- Número (n.º) de visitas com itens promocionais entregues

Pode utilizar a dimensão Categoria do produto para resumir as métricas da atividade de visitas para os níveis diferentes de uma hierarquia de produtos, como a marca e o mercado.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Contacto
- Atividade de chamadas
- Campanha
- Oportunidade
- Categoria do produto
- Produto
- Propriedade do utilizador
- Produtos detalhados
- Amostras entregues

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da atividade de chamadas
 - Métrica personalizada dos produtos descritos
 - Moeda indexada
 - Número indexado
 - Moeda média indexada
 - Número médio indexado
 - Métrica personalizada das amostras entregues
 - Moeda indexada
 - Número indexado
 - Moeda média indexada
 - Número médio indexado
- Número (n.º) de contas
- Número (n.º) de detalhes da visita por produto
- Número (n.º) de produtos descritos da visita
- Número (n.º) de chamadas

- Número (n.º) de visitas com itens promocionais entregues
- Número (n.º) de visitas com amostras entregues
- Número (n.º) de contactos
- Número (n.º) de itens promocionais entregues
- Número (n.º) de amostras entregues

Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais da análise do histórico de campanhas

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais permite a análise abrangente de campanhas por campanha, utilizador e dimensões de data. Permite-lhe analisar os resultados das campanhas, o desempenho e o retorno sobre o investimento (ROI). Também contém métricas para ajudar a resolver problemas de concretização dos objectivos da campanha e optimizar campanhas futuras.

Tipo de relação

Simple

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Campanhas
- Pertencente a utilizador
- Data

Métrica de

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica de

- Número (n.º) de campanhas
- Número (n.º) de campanhas activas
- Número (n.º) de campanhas concluídas
- Número (n.º) de campanhas planeadas
- Número (n.º) de pistas
- Número (n.º) de oportunidades
- Número (n.º) de ganhos
- Número (n.º) de contas para a campanha
- Número (n.º) de contactos para a campanha
- Percentagem (%) de orçamento (Definição: O custo multiplicado por 100 e dividido pelo custo orçamentado.)
- Percentagem (%) de pista alvo atingida (Definição: número de pistas multiplicado por 100 e dividido pela pista alvo.)
- Percentagem (%) de receita alvo atingida (Definição: A receita fechada multiplicada por 10 e dividida pela receita alvo.)
- N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
- N.º médio de dias para converter pistas (Definição: O número de dias entre a data de criação da pista e a data de conversão da pista dividido pelo número de pistas convertidas em oportunidades.)
- Custo por venda fechada (Definição: O custo dividido pelo número de ganhos.)
- Custo médio por venda fechada (Definição: custo médio dividido pelo número de ganhos.)
- Custo por pista (Definição: custo dividido pelo número de pistas.)
- Custo médio por pista (Definição: O custo médio dividido pelo número de pistas.)
- Taxa de conversão de pistas (Definição: As pistas que se tornam em clientes, expressas como uma percentagem.)
- Receitas
- Receitas fechadas
- Média de receitas fechadas
- Taxa de ganhos por oportunidade (Definição: O número total de oportunidades de ganho, dividido pelo número total de oportunidades ganhas e perdidas.)
- Retorno sobre o investimento (ROI)

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais da análise do histórico de respostas da campanha

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais permite analisar os dados de resposta da campanha. Complementa as áreas de informações empresariais da campanha, que fornece os dados de desempenho da campanha. Permite às empresas analisar a resposta a uma campanha, respondendo às seguintes questões: Quantas pessoas receberam a campanha? Quantas responderam? Como é que responderam? Quanto tempo levaram a responder?, etc.

Tipo de relação

Simple

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Destinatário da campanha
- Resposta da campanha
- Data

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica
 - Número (n.º) de destinatários. Esta métrica baseia-se no campo do destinatário da campanha.
 - Número (n.º) de devoluções permanentes. Esta métrica baseia-se nos tipos de resposta de: Morada movida, Morada incorreta e Remetente incorreto.
 - Número (n.º) de devoluções provisórias. Esta métrica baseia-se nos tipos de resposta de: Problema de caixa de correio, Problema de sistema, Problema de rede, Problema de protocolo, Problema de segurança, Mensagem demasiado extensa, Férias e Último recurso.
 - Número (n.º) de inquiridos. Esta métrica baseia-se no estado da entrega.
 - Número (n.º) de respostas. Esta métrica baseia-se no estado da entrega.

- Número (n.º) de respostas abertas. Esta métrica baseia-se no tipo de resposta de Mensagem aberta.
- Número (n.º) de cliques através de. Esta métrica baseia-se no tipo de resposta de Click-Through.
- Número (n.º) de adesões. Esta métrica baseia-se no tipo de resposta de Adesão à lista.
- Número (n.º) de não adesões. Esta métrica baseia-se no tipo de resposta de Não adesão da lista.
- Número (n.º) de adesões globais. Esta métrica baseia-se no tipo de resposta de Adesão global.
- Número (n.º) de não adesões globais. Esta métrica baseia-se no tipo de resposta de Não adesão global.
- N.º médio de dias para responder. Esta métrica baseia-se no estado da entrega.

Notas de utilização

As métricas de resposta da campanha baseiam-se no estado da entrega ou no tipo de resposta. Por exemplo, o número de devoluções permanentes baseia-se no tipo de resposta, não no estado da entrega, mesmo que exista um estado da entrega de Devolução permanente.

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais da análise de moradas do contacto

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais permite a geração de relatórios da relação muitos para muitos entre contactos e moradas. Em outras áreas de informações empresariais, só é possível comunicar sobre a morada principal de um contacto. No entanto, esta área de informações empresariais permite-lhe comunicar sobre todas as moradas de um contacto, assim como sobre uma morada que é partilhada por múltiplos contactos. Esta área de informações empresariais não tem quaisquer tabelas de factos ou métrica.

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Contacto

■ Morada

Métrica

Nenhum

Notas de utilização

A dimensão Contacto inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais da análise do histórico de contactos

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Pode utilizar esta área de informações empresariais para comunicar sobre a métrica do contacto por contacto, conta, campanha, propriedade do utilizador e dimensões da data. O nível de detalhe desta área de informações empresariais é uma linha para cada contacto criado no Oracle CRM On Demand. Esta área de informações empresariais permite-lhe responder rapidamente às seguintes questões: Quem são os dez melhores funcionários com o maior número de contactos? Que contas é que não têm nenhum contacto? Quais são as maiores campanhas por contactos? Quantos potenciais clientes um determinado contacto traz para a empresa?

Tipo de relação

Simple

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Contacto
- Data
- Propriedade do utilizador

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica do contacto
 - Número (n.º) de clientes
 - Número (n.º) de contactos
 - Número (n.º) de clientes potenciais

Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais do Analytics de interesses do contacto

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

A área de informações empresariais do Analytics de interesses do contacto permite gerar relatórios sobre interesses dos contactos na dimensão Contacto. Este relatório permite que os conselheiros e respetivos gestores determinem os interesses e passatempos dos clientes e selecionem presentes com significado para os respetivos clientes, que se baseiam nesses interesses. Também podem utilizar estas informações para alojar eventos de apreciação relevantes, tais como torneios de golfe. Desta forma, os conselheiros podem aprofundar as relações com os respetivos clientes, bem como conhecer os amigos e familiares dos mesmos. Estes eventos poderão gerar novos negócios.

Tipo de relação

Simple

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Contacto
- Propriedade do utilizador
- Data
- Interesses do contacto

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica dos interesses do contacto
 - Número (n.º) de interesses do contacto

Notas de utilização

A dimensão Contacto inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais da análise do histórico de receitas do contacto

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

A área de informações Histórico de receitas do contacto permite analisar os dados de receitas por contacto, produto, categoria do produto, proprietário e data. A métrica nesta área de informações empresariais inclui o seguinte:

- Número (n.º) de produtos
- Número (n.º) médio de produtos
- Média de receitas

Permite aos utilizadores a criação de relatórios mostrando tipos diferentes de receitas do produto ao longo do tempo, tais como receitas projetadas comparadas com as reais. Esta comparação permite aos utilizadores compreender melhor o potencial de receitas e as vendas de produtos por contactos. Utilize a dimensão Categoria do produto para resumir a métrica Receitas do contacto em diferentes níveis de uma hierarquia de produtos, tais como marca, submercado e mercado.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Contacto
- Categoria do produto

- Produto
- Receitas do contacto
- Data
- Propriedade do utilizador

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica de receitas do contacto
 - Número (n.º) médio de produtos
 - Número (n.º) de produtos
 - Média de receitas

Notas de utilização

A dimensão Contacto inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais da análise do histórico da equipa de contacto

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais permite-lhe comunicar sobre a relação muitos para muitos entre os contactos e os membros da equipa. Pode utilizá-la para listar todos os membros da equipa associados a um contacto e a todos os contactos em que um utilizador esteja adicionado como um membro da equipa. Não pode utilizar esta área de informações empresariais para comunicar sobre contactos que não estão associados a um utilizador ou comunicar sobre utilizadores que não estão ligados a um contacto. Esta área de informações empresariais não tem quaisquer tabelas de factos ou métrica.

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

866 Ajuda online do Oracle CRM On Demand Versão 20

- Contacto
- Membro da equipa

Métrica

Nenhum

Notas de utilização

A dimensão Contacto inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais de análise do histórico de registos de negócio

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais só está disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Objetivo do negócio

A área de informações empresariais de relatórios Registo de negócio fornece informações sobre como os parceiros do utilizador estão a utilizar os registos de negócio e o efeito que o registo de negócio tem no negócio do utilizador. Por exemplo, pode efetuar o seguinte:

- Crie um relatório para mostrar a quantidade de receitas previstas dos registos de negócio.
- Determine o número médio de dias que demora a aprovação de um registo de negócio.
- Determine a percentagem de oportunidades que foram registadas.
- Comunique o número de registos de negócio que resultaram em novas oportunidades.
- Determine o período médio de validade dos registos de negócio.
- Comunique a alteração trimestral nas receitas dos registos de negócio.

Tipo de relação

Simple

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Cliente associado

- Oportunidade associada
- Contacto
- Data
- Registo de negócio
- Aprovador final
- Propriedade do utilizador
- Conta do parceiro principal

Métrica da data de não fecho

As métricas seguintes não se baseiam na Data de fecho dos registos:

- Métrica do registo de negócio
 - Métrica personalizada do registo de negócio
 - Número (n.º) de registos de negócio
 - Número (n.º) de registos de negócio com oportunidades
 - Número (n.º) de registos de negócio sem oportunidades
 - Número (n.º) de registos de negócio para novas oportunidades
 - Número (n.º) de registos de negócio para oportunidades existentes
 - Número (n.º) de registos de negócio para novos clientes
 - Número (n.º) de registos de negócio convertidos em oportunidades
 - Número (n.º) de registos de negócio com aprovação pendente
 - Número (n.º) de registos de negócio aprovados
 - Número (n.º) de registos de negócio expirados
 - Número (n.º) de dias com aprovação pendente
 - N.º médio de dias para aprovação
 - Período médio de validade (em dias)
 - Percentagem (%) de registos de negócio aprovados
 - Percentagem (%) de registos de negócio rejeitados
 - Percentagem (%) de registos de negócio devolvidos
 - Percentagem (%) de registos de negócio convertidos em oportunidades
 - Número (n.º) de registos de negócio que resultam em ganhos

Métrica da data de fecho

As métricas seguintes baseiam-se na Data de fecho dos registos:

- Métrica do registo de negócio
 - Tamanho total do negócio nos registos de negócio abertos
 - Tamanho médio total do negócio de registos de negócio abertos
 - Total de receitas de registos de negócio
 - Total médio de receitas de registos de negócio
 - Total de receitas do trimestre passado de registos de negócio
 - Total médio de receitas do trimestre passado de registos de negócio

Notas de utilização

A dimensão Contacto associado inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais da análise do histórico de receitas do registo de negócio

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

A área de informações empresariais Histórico de receitas do registo de negócio ajuda a identificar tendências relativamente aos artigos de linha do registo de negócio. Permite criar consultas básicas que envolvam as métricas de Receitas do produto de registos de negócio utilizando atributos de dimensão base. Permite também ajudar a responder a questões como as que se seguem:

- Qual é o máximo de receitas previstas de um único produto num único registo de negócio?
- Tendo em consideração apenas os registos de negócio aberto, qual é a média das receitas para cada registo de negócio (conforme calculado a partir dos registos de receitas)?
- Quantos produtos exclusivos são referidos em todos os registos de negócio (independentemente do estado da aprovação)?
- Quais são os produtos principais para todos os registos de negócio abertos: por quantidade total, por total das receitas, por ocorrência, por quantidade média para cada registo de negócio ou pela média das receitas para cada registo de negócio?
- Lista de todos os registos de negócio que tenham pelo menos um artigo de linha de receitas do produto com quantidade zero ou nula ou preço zero ou nulo.
- Quais eram os produtos principais no trimestre anterior: por quantidade, por receitas, por ocorrência, por quantidade média por cada registo de negócio ou pela média das receitas para cada registo de negócio?

Tipo de relação

Um para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Contacto associado
- Cliente associado
- Oportunidade associada
- Data (baseada na Data de fecho do Registo de negócio)
- Registo de negócio
- Receitas do produto de registos de negócio
- Conta do parceiro principal (só disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produto
- Categoria do produto

Métrica

A área de informações empresariais tem as seguintes métricas:

- Métricas das receitas do produto do registo de negócio
 - Métricas personalizadas das receitas do produto do registo de negócio:
 - Moeda média indexada
 - Número médio indexado
 - Moeda indexada
 - Número indexado
 - Número (n.º) de produtos
 - Número (#) de produtos nos registos de negócio sem oportunidades
 - Número (#) de produtos nos registos de negócio abertos
 - Número médio (# médio) de produtos nos registos de negócio sem oportunidades
 - Número médio (# médio) de produtos nos registos de negócio aberto
 - Preço médio
 - Quantidade média
 - Média do total de receitas do trimestre anterior
 - Média de receitas

- Média da quantidade total nos registos de negócio sem oportunidades
- Média da quantidade total nos registos de negócio abertos
- Média total de receitas nos registos de negócio sem oportunidades
- Média total de receitas nos registos de negócio abertos
- Número médio (# médio) de produtos (Por registo de negócio)
- Total de receitas do trimestre anterior
- Total de receitas do trimestre anterior (000)
- Quantidade total
- Quantidade total (000)
- Quantidade total nos registos de negócio sem oportunidades
- Quantidade total nos registos de negócio abertos
- Total de receitas
- Total de receitas (000)
- Total de receitas nos registos de negócio sem oportunidades
- Total de receitas nos registos de negócio sem oportunidades (000)
- Total de receitas nos registos de negócio abertos
- Total de receitas nos registos de negócio abertos (000)
- Conta do parceiro principal

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais da análise do histórico do concessionário

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais só está disponível no Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Objectivo da actividade

A área de informações empresariais Análise do histórico do concessionário fornece a capacidade de analisar o histórico do concessionário, em relação a pedidos de assistência e actividades.

Tipo de relação

Simple

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Concessionário
- Pertencente a utilizador
- Data

Métrica de

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica do concessionário
 - Métrica personalizada do concessionário
 - Número (n.º) de concessionários
 - Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs)
 - Número (n.º) de actividades
 - Número (n.º) de actividades abertas
 - Número (n.º) de actividades fechadas

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais da análise do histórico de agregados familiares

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais só está disponível no Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Objetivo do negócio

A área de informações empresariais Análise do histórico de agregados familiares fornece a capacidade de gerar relatórios de agregados familiares para a dimensão Contacto. Este relatório permite que os conselheiros e respetivos gestores respondam a perguntas, como:

- Que clientes meus pertencem a que agregados familiares?

- De que forma os ativos do agregado familiar na minha carteira de clientes estão divididos entre os meus clientes?
- Quais são os meus agregados familiares principais por valor total do ativo?

É possível combinar relatórios de agregado familiar a relatórios de carteira para fornecer um serviço ao cliente melhorado, através do tratamento dos clientes como membros de um agregado familiar.

Tipo de relação

Simple

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Contacto
- Agregado familiar
- Contacto do agregado familiar

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica do agregado familiar
 - Total de ativos por agregado familiar
 - Total de ativos por agregado familiar
 - Total da média de ativos por agregado familiar
 - Total de despesas do agregado familiar
 - Total de despesas do agregado familiar
 - Total da média de despesas do agregado familiar
 - Rendimento total do agregado familiar
 - Rendimento total do agregado familiar
 - Total da média do rendimento do agregado familiar
 - Total do passivo do agregado familiar
 - Total do passivo do agregado familiar
 - Total da média do passivo do agregado familiar
 - Valor líquido total do agregado familiar
 - Valor líquido total do agregado familiar
 - Total da média do valor líquido do agregado familiar

- Total de ativos do contacto
 - Total dos ativos
 - Total da média dos ativos
- Total de despesas do contacto
 - Total de despesas
 - Total da média de despesas
- Rendimento total do contacto
 - Rendimento total
 - Total da média do rendimento
- Total do passivo do contacto
 - Total do passivo
 - Total da média do passivo
- Valor líquido total do contacto
 - Valor líquido total
 - Total da média do valor líquido
- Métrica personalizada do agregado familiar
- Número (n.º) de contactos agregados
- Número (n.º) de pedidos de assistência agregados
- Número (n.º) de pistas agregadas
- Número (n.º) de contactos
- Número (n.º) de pedidos de assistência do contacto
- Número (n.º) de pistas do contacto
- Número (n.º) de agregados familiares

Notas de utilização

A dimensão Contacto inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais da análise do histórico de pistas

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais permite-lhe analisar a métrica da pista por conta, território da conta, campanha, contacto, data, pista, oportunidade, propriedade do utilizador e conta do parceiro principal. Esta área de informações empresariais contém tipos de registo que fazem referência à métrica que analisa a qualidade da pista, a conversão da pista e as receitas associadas às pistas.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Contacto
- Data
- Pista
- Oportunidade
- Propriedade do utilizador
- Conta do parceiro principal (só disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da pista
 - Número (n.º) de pistas arquivadas
 - Número (n.º) de pistas
 - Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
 - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
 - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
 - Número (n.º) de novas oportunidades
 - Número (n.º) de pistas qualificadas
 - Número (n.º) de pistas rejeitadas

- Número (n.º) de ganhos
- Média de dias de conversão da pista (Definição: O número de dias entre a data de criação da pista e a data de conversão da pista dividido pelo número de pistas que foram convertidas em oportunidades.)
- N.º médio de dias para seguimento da pista
- Receitas fechadas para a pista
- Receitas previstas para a pista
- Receitas da oportunidade para a pista
- Receitas projetadas

Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais da análise do histórico de pedidos de FDM

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais só está disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Objectivo da actividade

Os Fundos de desenvolvimento de marketing (FDM) fornecem ao proprietário da marca a capacidade de disponibilizar fundos de marketing aos parceiros de uma forma sistemática, para que os parceiros vendam os produtos do proprietário da marca em áreas geográficas específicas ou comercializem a marca. Através dos Pedidos de FDM, os parceiros pedem pré-aprovações de financiamento para actividades de marketing. Quando o proprietário da marca aprova o pedido de FDM, os parceiros podem executar a actividade e, em seguida, enviar uma participação de FDM para resgatar o numerário pré-aprovado que foi gasto.

Os proprietários de marcas necessitam de métricas e informações sobre pedidos de FDM para cada parceiro e trimestre para que possam alinhar o marketing e as vendas por canal. A área de informações empresariais da Análise do histórico de pedidos de FDM fornece aos proprietários de marcas as informações necessárias para controlar os respectivos orçamentos de FDM e garantir que os fundos são atribuídos a actividades que tenham o máximo retorno do investimento.

Tipo de relação

Simple

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta do parceiro principal
- Campanha
- Pedido de FDM
- Data
- Pertencente a utilizador
- Aprovador

Métrica de

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métricas de pedido de FDM
 - Métricas personalizadas de pedido de FDM
 - Métricas de pedido de FDM por data de envio
 - Número (n.º) de pedidos de FDM
 - Montante pedido
 - Montante médio pedido
 - Montante pré-aprovado
 - Montante médio pré-aprovado
 - Montante da participação total pedido
 - Montante da participação total médio pedido
 - Montante da participação total aprovado
 - Montante da participação total médio aprovado
- Número (n.º) de pedidos de FDM
- Montante pedido
- Montante médio pedido
- Montante pré-aprovado
- Montante médio pré-aprovado
- Montante do trimestre passado pedido
- Montante médio do trimestre passado pedido
- Montante do trimestre passado pré-aprovado
- Montante médio do trimestre passado pré-aprovado
- Montante da participação total pedido

- Montante da participação total médio pedido
- Montante da participação total aprovado
- Montante da participação total médio aprovado
- Montante da participação total do trimestre passado pedido
- Montante da participação total médio do trimestre passado pedido
- Montante da participação total do trimestre passado aprovado
- Montante da participação total médio do trimestre passado aprovado
- Número (n.º) de pedidos de FDM com aprovação pendente
- Montante pedido com aprovação pendente
- Número (n.º) de pedidos de FDM enviados
- Número (n.º) de pedidos de FDM aprovados
- Número (n.º) de pedidos de FDM rejeitados
- Número (n.º) de pedidos de FDM devolvidos
- Número (n.º) de pedidos de FDM cancelados
- Número (n.º) de pedidos de FDM expirados
- Número (n.º) de participações de FDM enviadas
- Número (n.º) de participações de FDM aprovadas
- Número (n.º) de participações de FDM rejeitadas
- Percentagem (%) de pedidos de FDM aprovados
- Percentagem (%) de pedidos de FDM expirados
- Percentagem (%) de pedidos de FDM rejeitados
- Percentagem (%) de pedidos de FDM devolvidos
- Número (n.º) de dias com aprovação pendente
- Número (n.º) de dias até à aprovação
- Número (n.º) médio de dias com aprovação pendente
- Número (n.º) médio de dias até à aprovação

Notas de utilização

Se a empresa alterar o nome de apresentação dos Pedidos de FDM para um nome personalizado, o nome personalizado aparece em Oracle CRM On Demand Answers.

Área de informações empresariais da análise do histórico de eventos de MedEd

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais só está disponível no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Objectivo da actividade

Um evento de MedEd pode ser qualquer tipo de evento promocional ou educativo assistido por médicos ou profissionais de saúde. Da perspectiva de uma empresa, seguem-se os tipos de evento de MedEd:

- **Nível do representante de vendas.** Executado por um gestor ou um ou mais representantes de vendas.
- **Nível da empresa ou nacional.** Uma reunião ou evento de formação nacional destinado a um grupo específico de profissionais de saúde.

Pode planear eventos ao nível nacional para um período ou produto específico e, em seguida, atribuir recursos por região, distrito ou representante de vendas. As empresas farmacêuticas necessitam da métrica e das informações sobre os eventos de formação médica para alinhar as actividades de vendas e marketing. De uma perspectiva de conformidade, os relatórios fornecem informações às empresas, para que as empresas possam controlar os respectivos orçamentos e garantir que existe pouco ou nenhum desvio.

Tipo de relação

Simple

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Evento de MedEd
- Convidados
- Categoria do produto
- Produto
- Data
- Pertencente a utilizador

Métrica de

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica de MedEd
 - Número (n.º) de convidados
 - Número (n.º) de eventos de MedEd

- Custo do evento de MedEd

(Definição: O custo das actividades concluídas para todos os participantes associados a um Evento de MedEd.)

- Orçamento do evento de MedEd

A métrica do Orçamento do evento tem origem na dimensão. Quando é utilizada apenas a dimensão MedEd, a métrica constitui a soma do valor do campo da dimensão. No entanto, quando são utilizadas outras dimensões (particularmente, convidado), a métrica é calculada como o valor máximo do campo da dimensão.

- Excesso/défi ce no orçamento

(Definição: A diferença entre o orçamento do evento e o custo do evento.)

Notas de utilização

Se a empresa alterar o nome de apresentação do Evento de MedEd para um nome personalizado, o nome personalizado aparece no Oracle CRM On Demand Answers.

Área de informações empresariais da análise do histórico de oportunidades e concorrentes

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais permite-lhe analisar a relação muitos para muitos entre oportunidades e contas de concorrentes. Esta área de informações empresariais é quase idêntica às áreas de informações empresariais da oportunidade. A única diferença é que inclui a dimensão da conta de concorrente, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da oportunidade. Esta área de informações empresariais permite-lhe criar relatórios que mostram todos os concorrentes para uma oportunidade. Uma vez que esta área de informações empresariais representa a relação muitos para muitos entre oportunidades e contas de concorrentes, as oportunidades que não têm uma associação com, pelo menos, uma conta de concorrente não podem ser comunicadas através da utilização desta área de informações empresariais. Os atributos que definem a relação da conta de concorrente disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função
- Inverter função
- Data de início
- Data de fim
- Pontos fortes

- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Data
- Oportunidade
- Concorrente da oportunidade
- Propriedade do utilizador
- Contacto principal
- Contacto da relação
- Território

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da oportunidade
 - Métrica personalizada da oportunidade
 - Métrica da oportunidade por data de abertura
 - Número (n.º) de oportunidades abertas
 - Número (n.º) de oportunidades
 - Número (n.º) de contactos com oportunidades
 - Receitas fechadas
 - Receitas previstas
 - Receitas
 - Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
 - Número (n.º) de ganhos

- Tamanho médio do negócio (Definição: O tamanho médio de cada venda para cada cliente, expresso no número de unidades ou montante da receita.)
- Ciclo médio de vendas
- Taxa de ganhos por oportunidade (Definição: O número de oportunidades de ganho dividido pelo número de oportunidades ganhas e perdidas.)
- Taxa de perda da oportunidade
- Receitas
- Receitas previstas
- Receitas fechadas
- Número (n.º) de oportunidades
- Número (n.º) de oportunidades abertas
- Número (n.º) de contactos com oportunidades
- Número (n.º) de ganhos
- Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
- Tamanho médio do negócio (Definição: O tamanho médio de cada venda para cada cliente, expresso no número de unidades ou montante da receita.)
- Ciclo médio de vendas
- Taxa de ganhos por oportunidade (Definição: O número total de oportunidades de ganho dividido pelo número total de oportunidades ganhas e perdidas.)
- Taxa de perda da oportunidade
- Receitas de oportunidades do trimestre passado
- Receitas fechadas do trimestre passado

Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto principal incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais da análise do histórico de oportunidades e parceiros

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais permite-lhe analisar a relação muitos para muitos entre oportunidades e contas de parceiros. Esta área de informações empresariais é quase idêntica às áreas de informações empresariais da oportunidade. A única diferença é que inclui a dimensão da conta de parceiro, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da oportunidade. Esta área de informações empresariais permite-lhe criar relatórios que mostram todos os parceiros para uma oportunidade. Uma vez que esta área de informações empresariais representa a relação muitos para muitos entre oportunidades e contas de parceiros, as oportunidades que não têm uma associação com, pelo menos, uma conta de parceiro não podem ser comunicadas através da utilização desta área de informações empresariais. Os atributos que definem a relação da conta de parceiro disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função
- Inverter função
- Data de início
- Data de fim
- Pontos fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Data
- Oportunidade
- Parceiro da oportunidade
- Propriedade do utilizador
- Contacto principal
- Contacto da relação
- Território

Métrica

A lista de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da oportunidade
 - Métrica personalizada da oportunidade
 - Métrica da oportunidade por data de abertura
 - Número (n.º) de oportunidades abertas
 - Número (n.º) de oportunidades
 - Número (n.º) de contactos com oportunidades
 - Receitas fechadas
 - Receitas previstas
 - Receitas
 - Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
 - Número (n.º) de ganhos
 - Tamanho médio do negócio (Definição: O tamanho médio de cada venda para cada cliente, expresso no número de unidades ou montante da receita.)
 - Ciclo médio de vendas
 - Taxa de ganhos por oportunidade (Definição: O número de oportunidades de ganho dividido pelo número total de oportunidades ganhas e perdidas.)
 - Taxa de perda da oportunidade
- Receitas
- Receitas previstas
- Receitas fechadas
- Número (n.º) de oportunidades
- Número (n.º) de oportunidades abertas
- Número (n.º) de contactos com oportunidades
- Número (n.º) de ganhos
- Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
- Tamanho médio do negócio (Definição: O tamanho médio de cada venda para cada cliente, expresso no número de unidades ou montante da receita.)
- Ciclo médio de vendas
- Taxa de ganhos por oportunidade (Definição: O número de oportunidades de ganho dividido pelo número total de oportunidades ganhas e perdidas.)
- Taxa de perda da oportunidade
- Receitas de oportunidades do trimestre passado
- Receitas fechadas do trimestre passado

Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto principal incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais da análise do histórico de oportunidades

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais permite-lhe analisar oportunidades por conta, território, campanha, contacto, território, proprietário e dimensões da data. Esta área de informações empresariais consiste em duas ou mais tabelas de factos e inclui a métrica da quota e oportunidade. A métrica da oportunidade é definida ao nível mais inferior de detalhe nesta área de informações empresariais. Assim, pode analisar a métrica para todas as dimensões. No entanto, a métrica da quota encontra-se a um nível superior de detalhe e só pode ser analisada pelas seguintes dimensões limitadas: Data (Mês), Quota e Proprietário.

Tipo de relação

Factos múltiplos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Data
- Oportunidade
- Propriedade do utilizador
- Contacto principal
- Conta do parceiro principal
- Quota
- Território

Métrica

A lista de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

■ Métrica da oportunidade

Métrica personalizada da oportunidade

- Métrica da oportunidade por data de abertura
 - Número (n.º) de oportunidades abertas
 - Número (n.º) de oportunidades
 - Número (n.º) de contactos com oportunidades
 - Receitas fechadas
 - Receitas previstas
 - Receitas
 - Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
 - Número (n.º) de ganhos
 - Tamanho médio do negócio (Definição: O tamanho médio de cada venda para cada cliente, expresso no número de unidades ou montante da receita.)
 - Ciclo médio de vendas
 - Taxa de ganhos por oportunidade (Definição: O número de oportunidades de ganho dividido pelo número de oportunidades ganhas e perdidas.)
 - Taxa de perda da oportunidade
- Receitas
- Receitas previstas
- Receitas fechadas
- Número (n.º) de oportunidades
- Número (n.º) de oportunidades abertas
- Número (n.º) de contactos com oportunidades
- Número (n.º) de ganhos
- Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
- Tamanho médio do negócio (Definição: O tamanho médio de cada venda para cada cliente, expresso no número de unidades ou montante da receita.)
- Ciclo médio de vendas
- Taxa de ganhos por oportunidade (Definição: O número de oportunidades de ganho dividido pelo número de oportunidades ganhas e perdidas.)
- Taxa de perda da oportunidade
- Receitas de oportunidades do trimestre passado
- Receitas fechadas do trimestre passado

- Métrica da quota
 - Valor da quota

Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto principal incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais da análise do histórico de receitas do produto da oportunidade

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais permite-lhe analisar as receitas do produto da oportunidade por conta, território da conta, parceiro, campanha, oportunidade, produto de oportunidade, propriedade do utilizador, produto e categoria do produto. Uma vez que cada registo de receitas do produto recorrente pode ter uma data de início diferente, o nível de detalhe para esta área de informações empresariais é o mais granular e contém uma linha para cada registo de receitas do produto recorrente dentro da oportunidade. Dado o nível elevado de detalhe desta área de informações empresariais, fornece a flexibilidade máxima para acumular dados a qualquer nível das dimensões suportadas. Esta área de informações empresariais também contém a dimensão da quota e a métrica, que lhe permitem comunicar a receita do produto de oportunidade e a métrica da quota no mesmo relatório.

Tipo de relação

Factos múltiplos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Data
- Oportunidade
- Receitas do produto da oportunidade
- Propriedade do utilizador

- Conta do parceiro principal (só disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produto
- Categoria do produto
- Quota
- Território

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica de receitas do produto da oportunidade
 - Número (n.º) de produtos
 - Número (n.º) médio de produtos
- Métrica da quota
 - Valor da quota

Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto principal incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais da análise do histórico de parceiros

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais só está disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Objectivo da actividade

A área de informações empresariais Análise do histórico de parceiros fornece a capacidade de analisar o histórico do parceiro. Pode analisar pistas, oportunidades e receitas por parceiro e território.

Tipo de relação

Simple

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Parceiro
- Território
- Pertencente a utilizador
- Data

Métrica de

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica do parceiro proprietário
 - Número (n.º) de oportunidades
 - Número (n.º) de parceiros com oportunidades
 - Número (n.º) de ganhos
 - Média de receitas fechadas
 - N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
 - Receitas fechadas
 - Receitas fechadas (000)
 - Receitas fechadas do produto
 - Receitas fechadas do produto (000)
 - Receitas do produto (000)
 - Número (n.º) de pistas
 - Número (n.º) de pistas arquivadas
 - Número (n.º) de pistas qualificadas
 - Número (n.º) de pistas rejeitadas
 - Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: Número de pistas que foram convertidas em oportunidades.)
 - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: Número de pistas que foram convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
 - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
 - N.º médio de dias para converter pistas (Definição: O número de dias entre a data de criação da pista e a data de conversão da pista dividido pelo número de pistas convertidas em oportunidades.)
 - N.º médio de dias para seguimento da pista
 - Média de receitas potenciais

- Receitas potenciais
- Receitas potenciais (000)
- Número (n.º) de parceiros com pistas
- Métrica personalizada do parceiro
- Número (n.º) de parceiros

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais da análise do histórico do pipeline

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

A área de informações empresariais da análise do histórico do pipeline fornece um instantâneo mensal de todas as oportunidades no Oracle CRM On Demand. Os instantâneos do pipeline são retirados todos os dias durante a noite, mas o processo de arquivo mantém apenas o instantâneo do pipeline mais recente para cada mês e elimina os outros instantâneos. Estes instantâneos do pipeline nunca são eliminados. Durante a extração integral, transformação e carregamento (ETL) dos dados, a cópia de segurança destes instantâneos foram efetuadas e estes instantâneos foram totalmente restaurados. Se as empresas alterarem o respetivo tipo de calendário fiscal, estes instantâneos históricos não serão realinhados com a respetiva definição de calendário fiscal novo. Para as empresas com um tipo de calendário fiscal personalizado, estes instantâneos históricos só podem ser reportados para as definições de ano fiscal especificadas no Oracle CRM On Demand. Os instantâneos só são retirados para oportunidades que foram fechadas no último trimestre. No entanto, os instantâneos são retirados para todas as oportunidades abertas.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Data
- Oportunidade

- Propriedade do utilizador
- Data do instantâneo do pipeline
- Território

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica do pipeline histórico
 - Receitas. Esta métrica indica as receitas da oportunidade.
 - Receitas previstas. Esta métrica indica as receitas da oportunidade multiplicadas pela probabilidade da oportunidade.
 - Receitas fechadas. Esta métrica indica as receitas da oportunidade fechada/ganha. Quando o estado da oportunidade é Fechada/Ganha, as receitas e as receitas fechadas têm o mesmo valor.
 - Receitas (000). Esta métrica indica as receitas da oportunidade, em milhares.
 - Receitas previstas (000). Esta métrica indica as receitas da oportunidade multiplicadas pela probabilidade da oportunidade, em milhares.
 - Receitas fechadas (000). Esta métrica indica as receitas da oportunidade fechada/ganha, em milhares. Quando o estado da oportunidade é Fechada/Ganha, as receitas e as receitas fechadas têm o mesmo valor.
 - Receitas da oportunidade do trimestre passado. Esta métrica indica o valor das receitas do trimestre passado.
 - Receitas esperadas do trimestre passado. Esta métrica indica o valor das receitas esperadas do trimestre passado.
 - Receitas fechadas do trimestre passado. Esta métrica indica o valor das receitas fechadas do trimestre passado.
 - Receitas da oportunidade do trimestre passado (000). Esta métrica indica o valor das receitas do trimestre passado, em milhares.
 - Receitas esperadas do trimestre passado (000). Esta métrica indica o valor das receitas esperadas do trimestre passado, em milhares.
 - Receitas fechadas do trimestre passado (000). Esta métrica indica o valor das receitas fechadas do trimestre passado, em milhares.
- Território

Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais da análise do histórico de carteiras

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais só está disponível no Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais fornece a capacidade de analisar o histórico da carteira, os contactos e os produtos. Os relatórios da carteira fornecem a capacidade de gerar relatórios sobre carteiras para as seguintes dimensões: Contacto, Conta, Produto, Conselheiro e Hora. Este relatório permite que os conselheiros e respetivos gestores respondam a perguntas, como:

- Quais os produtos financeiros que são propriedade dos clientes e qual o respetivo perfil demográfico?
- Qual a quantidade de ativos do meu cliente investida e em que valores e classes de ativos?
- Qual a dimensão dos ativos em cada carteira de clientes do conselheiro?
- Quais as classes de ativos em cada carteira de clientes do conselheiro?
- Quem são os meus melhores clientes por tamanho da carteira e receitas?

Estas informações permitem-lhe analisar carteiras relativamente aos clientes e conselheiros.

Tipo de relação

Simple

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Contacto
- Data
- Instituição
- Propriedade do utilizador
- Carteira
- Produto

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métricas da carteira

- Métrica personalizada da carteira
- Número (n.º) de carteiras
- Valor total do ativo
- Montante do empréstimo
- Prémio
- Receitas
- Valor nominal
- Limite de crédito
- Total da média do valor do ativo
- Montante médio do empréstimo
- Prémio médio
- Média de receitas
- Valor nominal médio
- Limite de crédito médio

Notas de utilização

A dimensão Contacto inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais da análise do histórico de produtos

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais permite analisar métrica de receitas por produto, conta, utilizador, oportunidade, data e dimensões do território. O nível de detalhe desta área de informações empresariais é ligeiramente superior à área de informações empresariais Relatórios de produtos da oportunidade, porque permite analisar as receitas da oportunidade a partir do foco da dimensão do produto. Esta área de informações empresariais estabelece ligação da lacuna da análise entre a área de informações empresariais Relatórios de oportunidades e a área de informações empresariais Relatórios de produtos da oportunidade.

Tipo de relação

Simple

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Data
- Oportunidade
- Propriedade do utilizador
- Produtos
- Território

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica de receitas do produto
 - Métrica personalizada de receitas do produto
 - Receitas
 - Receitas previstas do produto
 - Receitas fechadas do produto
 - Receitas do produto (000)
 - Receitas previstas do produto (000)
 - Receitas fechadas do produto (000)
 - Preço de compra
 - Preço médio de compra
 - Quantidade média
 - Quantidade total
 - Receitas do produto do trimestre passado
 - Receitas fechadas do produto do trimestre passado
 - Receitas do produto do trimestre passado (000)
 - Receitas fechadas do produto do trimestre passado (000)

Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais da análise do histórico da fase de vendas

O Histórico da fase de vendas tem as seguintes áreas de informações empresariais:

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais permite analisar oportunidades em diferentes fases de vendas por conta, oportunidade, fase de vendas e dimensões da data. A área de informações empresariais do histórico da fase de vendas representa instantâneos históricos baseados em eventos de oportunidades e só disponíveis no lado histórico. Uma vez que as oportunidades passam por várias fases de vendas, esta área de informações empresariais é mais densa do que a área de informações empresariais de oportunidades com tantos registos como número de oportunidades vezes fases de vendas por que passaram.

Tipo de relação

Simple

Dimensões

Esta área de informações empresariais oferece as seguintes dimensões:

- Conta
- Histórico da fase de vendas
- Oportunidade

Métrica

O seguinte é a lista completa de métricas para esta área de informações empresariais:

- Métrica da fase de vendas
 - Número médio de dias na fase de vendas
 - Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
 - Número (n.º) de oportunidades
 - Falhas
 - Taxa de falhas

Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais da análise do histórico de pedidos de assistência

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais permite-lhe analisar o histórico de pedidos de assistência, as contas e os ativos. Esta área de informações empresariais fornece a capacidade de analisar pedidos de assistência por conta, contacto, pedido de assistência, utilizador, parceiro e dimensões da data. Ajuda-o a medir e a analisar métricas de desempenho importantes da organização do pedido de assistência do cliente, incluindo há quanto tempo os pedidos de assistência estão abertos e a duração média para os fechar. A utilização destas métricas de desempenho do pedido de assistência pode ajudar a sua empresa a melhorar a satisfação do cliente, a produtividade dos funcionários e a reduzir os custos operacionais.

Tipo de relação

Simple

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Ativo
- Contacto
- Data
- Concessionário
- Propriedade do utilizador
- Conta do parceiro principal (só disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produto
- Pedido de assistência
- Veículo

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica do pedido de assistência
 - Métrica do pedido de assistência por data de fecho
 - Número (n.º) de pedidos de assistência cancelados (Data de fecho)
 - Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs) fechados (Data de fecho)
 - Média de dias para fechar PAs (Data de fecho)
 - Média de minutos para fechar PAs (Data de fecho)
 - Métrica personalizada do pedido de assistência
 - Número (n.º) de PAs
 - Número (n.º) de PAs abertos
 - Número (n.º) de PAs fechados
 - Número (n.º) de PAs pendentes
 - Número (n.º) de PAs cancelados
 - Antiguidade média do PA aberto
 - N.º médio de dias para fechar PA
 - Antiguidade média do PA aberto (Minutos)
 - Média de minutos para fechar PAs

Notas de utilização

Os campos personalizados na dimensão Veículo são partilhados entre o tipo de registo Veículo e o tipo de registo Ativo. O tipo de registo Veículo tem dois conjuntos de campos personalizados: um conjunto partilhado com o tipo de registo Ativo e que aparece na dimensão Veículo e outro que é exclusivo ao tipo de registo Veículo. Os campos personalizados que são exclusivos ao tipo de registo Veículo não estão disponíveis em quaisquer relatórios. Quando adiciona os campos personalizados ao tipo de registo Veículo, certifique-se de que quaisquer campos que pretenda que apareçam nos relatórios são adicionados aos campos personalizados Ativo-Veículo partilhados e não aos campos personalizados só Veículo.

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais da análise do histórico de produtos com preço especial

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais só está disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Objectivo da actividade

Os pedidos de preço especial permitem aos parceiros e proprietários da marca executarem um conjunto de processos empresariais, através dos quais um parceiro pede ao proprietário da marca um preço mais baixo de um produto (por vários motivos, tais como uma resposta a um negócio competitivo ou tendências gerais de redução do preço).

Esta área de informações empresariais fornece-lhe a capacidade de efectuar uma análise e um relatório do histórico dos pedidos de preço especial e produtos com preço especial, para que possa avaliar o desempenho do parceiro. É possível utilizar métricas e informações, tais como reduções de preço autorizadas para cada produto, parceiro e trimestre, para medir a eficácia dos descontos e o desempenho do produto no canal.

Tipo de relação

Simple

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Data (baseada na Data de início do Pedido de preço especial)
- Registo de negócio
- Cliente final
- Última aprovação por
- Oportunidade
- Pertencente a utilizador
- Conta do parceiro principal
- Produto
- Categoria do produto
- Pedido de cálculo de preços especial

Métrica de

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métricas do produto com preço especial
 - Métricas do produto com preço especial por Data de autorização
 - Número (#) dos pedidos de preço especial (Data de autorização)
 - Montante autorizado (Data de autorização)
 - Montante autorizado (Data de autorização) (000)
 - Montante pedido (Data de autorização)
 - Montante pedido (Data de autorização) (000)

- Montante médio autorizado (Data de autorização)
- Montante médio pedido (Data de autorização)
- Quantidade média (Data de autorização)
- Quantidade (Data de autorização)
- Métricas do produto com preço especial por Data de envio
 - Número (#) dos pedidos de preço especial (Data de envio)
 - Montante autorizado (Data de envio)
 - Montante autorizado (Data de envio) (000)
 - Montante pedido (Data de envio)
 - Montante pedido (Data de envio) (000)
 - Montante médio autorizado (Data de envio)
 - Montante médio pedido (Data de envio)
 - Quantidade média (Data de envio)
 - Quantidade (Data de envio)
- Número (#) dos pedidos de preço especial
- Montante autorizado
- Montante autorizado (000)
- Montante pedido
- Montante pedido (000)
- Montante médio autorizado
- Montante médio pedido
- Custo médio autorizado
- Percentagem de desconto médio autorizado
- PRR médio (Preço de Revenda Recomendado)
- Custo médio de compra
- Quantidade média
- Custo médio pedido
- Percentagem de desconto médio pedido
- Preço de revenda médio pedido
- Preço de revenda médio sugerido
- Quantidade
- Montante do trimestre anterior autorizado
- Montante do trimestre anterior autorizado (000)

- Montante do trimestre passado pedido
- Montante do trimestre anterior pedido (000)
- Quantidade do trimestre anterior

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais de análises da análise do controlo da utilização

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand. O acesso a esta área de informações empresariais requer o privilégio Controlo de utilização. Este privilégio é concedido à função de utilizador Administrador por predefinição.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais permite aos utilizadores com o privilégio Controlo da utilização analisar a utilização do Oracle CRM On Demand na empresa. As empresas podem analisar a utilização das seguintes áreas de aplicação no Oracle CRM On Demand:

- Utilização da aplicação
- Adoção de utilizadores
- Configuração

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conteúdo
- Data
- Tipo de objeto
- Utilizador

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais e os campos para os quais são armazenadas é a seguinte:

A tabela seguinte mostra a métrica do Desempenho do Analytics. Estas métricas representam o desempenho de consultas.

Métrica	Utiliz ador	Data (semana)	Tipo de objeto	Descrição
Número (n.º) de pedidos	Sim	Sim	Sim	Número de pedidos por nome do relatório e do painel por semana. Se um relatório estiver disponível num painel, o número de pedidos para o relatório reflete apenas os pedidos onde foi executado como um relatório no Oracle CRM On Demand Answers. Um vez que um painel contém com frequência mais do que um relatório, os pedidos executados dentro de um painel não são incluídos na contagem que calcula para os relatórios.
Número (n.º) de vezes falhadas	Sim	Sim	Sim	Número de vezes de falhas de pedidos por nomes de relatório e de painel por semana.
Tempo médio de resposta	Sim	Sim	Sim	Tempo médio de resposta (em segundos) para pedidos.

A tabela seguinte mostra as métricas de Utilização da aplicação no Oracle CRM On Demand. Estas métricas representam a utilização de diversos tipos de objeto da aplicação, incluindo quantos registos foram criados, atualizados e eliminados. Na tabela, *Sim* indica que a métrica está disponível para o campo.

Métrica	Utiliz ador	Data (semana)	Tipo de objeto	Descrição
Número (n.º) de registos criados	Sim	Sim	Sim	Número de registos criados por objeto por utilizador por mês
Número (n.º) de registos atualizados	Sim	Sim	Sim	Número de registos atualizados por objeto por utilizador por mês
Número (n.º) de registos eliminados	Sim	Sim	Sim	Número de registos eliminados por objeto por utilizador por mês

A tabela seguinte mostra a métrica de Desempenho de vistas de página no Oracle CRM On Demand.

Métrica	Utiliz ador	Data (semana)	Tipo de objeto	Descrição
Número (n.º) de pedidos	Sim	Sim	Sim	Número de pedidos por página por semana

Tempo médio de resposta (ms)	Sim	Sim	Sim	Tempo médio de resposta (em milissegundos) para vistas de página
------------------------------	-----	-----	-----	--

A tabela seguinte mostra a Configuração e as Métricas de configuração. Estas métricas são um instantâneo da última configuração do Oracle CRM On Demand conforme existia no momento de uma atualização incremental dos dados de controlo da utilização. A configuração e as métricas de configuração são exclusivas porque não são capturadas em qualquer nível da dimensão.

Métrica	Descrição
Número (n.º) de administradores	Número de administradores a quem foi concedido um dos seguintes privilégios: Gerir a empresa, Gerir a empresa - Definir moedas, Gerir a empresa - Repor todas as palavras-passe, Gerir temas, Gerir conteúdo, Gerir conteúdo - Gerir anexos, Gerir livros, Gerir territórios, Gerir utilizadores e acesso, Gerir utilizadores e acesso - Gerir utilizadores delegados
Número (n.º) de regras de atribuição	Número de regras de atribuição definidas no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de livros	Número de livros definidos no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de moedas	Número de moedas ativadas no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de campos personalizados	Número de campos personalizados utilizados no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de objetos personalizados	Número de objetos personalizados implementados no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de separadores personalizados	Número de separadores da Internet personalizada utilizados no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de grupos	Número de grupos configurados no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de línguas	Número de idiomas ativados no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de produtos	Número de produtos definidos no Oracle CRM On Demand
Número(n.º) de processo de vendas	Número de processos de vendas definidos no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de territórios	Número de territórios configurados no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de applets da Internet	Número de applets da Internet utilizadas no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de ligações Internet	Número de ligações Internet utilizadas no Oracle CRM On Demand
Número (n.º) de fluxos de trabalho	Número de fluxos de trabalho configurados no Oracle CRM On Demand

A tabela seguinte mostra as métricas de adoção de utilizadores. Estas métricas permitem às empresas monitorizar e analisar a adoção de utilizadores da aplicação do Oracle CRM On Demand. Na tabela, *Sim* indica que a métrica está disponível para o campo.

Métrica	Utilizador	Data (Mês)	Descrição
Número (n.º) de utilizadores ativos	Não	Sim	Número de utilizadores ativos existente na aplicação
Número (n.º) de dias desde o último início de sessão	Sim	Não	Número de dias desde o último início de sessão por parte do utilizador
Número (n.º) de utilizadores delegados	Não	Sim	Número de utilizadores delegados existentes nesse mês
Número (n.º) de licenças	Não	Não	Número de licenças definidas no perfil da empresa
Número (n.º) de inícios de sessão totais	Sim	Sim	Número de vezes que um utilizador iniciou sessão durante um determinado mês. Se um utilizador iniciar sessão três vezes hoje, conta 3 vezes na semana atual.
Número (n.º) de inícios de sessão exclusivos	Sim	Sim	Número de vezes únicas em que um utilizador iniciou sessão num determinado mês. Se um utilizador iniciar sessão três vezes hoje, conta 1 vez na semana atual.
Número (n.º) de inícios de sessão sem êxito	Sim	Sim	Número de inícios de sessão sem êxito por utilizador por mês
Percentagem (%) com sessão iniciada	Não	Sim	Número de utilizadores com sessão iniciada nesse mês dividido pelo número de utilizadores ativos.

Frequência mensal média de início de sessão	Não	Sim	Número de inícios de sessão únicos para um determinado mês dividido pelo número de utilizadores com sessão iniciada nesse mês.

Notas de utilização

Este tópico fornece notas de utilização.

Acerca dos dados de controlo da utilização

Os dados de controlo da utilização no armazém de dados são atualizados semanalmente a partir de informações nos dados da aplicação Oracle CRM On Demand. Atualizar os dados de controlo da utilização ocorre aos fins-de-semana e não segue a atualização incremental noturna dos restantes dados no Oracle CRM On Demand Answers.

As métricas de controlo da utilização só são recalculadas para o mês atual e os dados do mês anterior não são recalculados exceto se a semana incluir o final do mês. Por exemplo, quando a atualização incremental para o controlo da utilização for executado na sexta-feira, 28 de Maio de 2010, as métricas de controlo da utilização são recalculadas para todo o mês de Maio com início em 1 de Maio de 2010. Quando a atualização incremental para controlo da utilização for executada na sexta-feira, 4 de junho de 2010, a métrica de controlo da utilização é recalculada para os meses de maio e junho porque a semana incluiu os meses de maio e junho.

As métricas de controlo da utilização são resumidas por meses do calendário. Ainda que não seja possível analisar estas métricas pelos calendários fiscais de uma empresa, não são alinhadas com o calendário fiscal de empresas com calendários não standard. Poderá existir alguma singularidade na definição de um calendário fiscal, especialmente se estiver a utilizar calendários 4-4-5 ou 5-4-4 ou um calendário personalizado em que dois meses do calendário se iniciem num período fiscal ou nenhum mês do calendário se inicie num período fiscal. Nestas situações, a métrica de controlo da utilização poderão ser sobrevalorizadas ou poderão estar em falta para um determinado período fiscal.

A maioria dos dados de controlo da utilização são capturados ao nível de semana. Algumas métricas de adoção de utilizadores não são capturadas ao nível de semana. Todas as configurações e métricas de configuração não são capturadas ao nível de semana. Uma vez que os dados de controlo da utilização são capturados ao nível de semana, podem ser agregados por mês, trimestre e ano. No entanto, poderá não produzir quaisquer resultados se foram executados a níveis inferiores ao nível de semana.

Acerca do histórico de início de sessão do utilizador

Os dados do histórico de início de sessão do utilizador anterior a 90 dias é continuamente eliminado da aplicação Oracle CRM On Demand. Portanto, a funcionalidade Controlo da utilização pode suportar aproximadamente 90 dias da métrica de adoção de utilizadores quando a aplicação Oracle CRM On Demand é atualizada pela primeira vez para esta versão. No entanto, os dados do histórico da adoção de utilizadores são retidos no armazém de dados para suportam a análise de tendências históricas da métrica de adoção de utilizadores no Analytics do Oracle CRM On Demand. Estes dados são retidos até à próxima atualização completa depois dos dados serem eliminados do Oracle CRM On Demand.

Métrica de controlo da utilização

As métricas de controlo da utilização são recolhidas por semana do calendário. Se estiver a utilizar um calendário não padrão, tal como 5-4-4, 4-4-5, ou um calendário fiscal personalizado, é possível que um mês ou trimestre fiscal possa ter mais ou menos semanas em comparação com outros meses e trimestres fiscais. Assim, a métrica poderá aparecer ligeiramente inflacionada ou deflacionada para um determinado mês ou trimestre. Este comportamento é esperado onde as métricas da empresa não forem totalmente alinhadas com as definições do calendário fiscal quando são analisadas por meses e trimestres do calendário fiscal.

Dimensão do conteúdo

A dimensão Conteúdo é comum para a métrica do Desempenho do Analytics e a métrica do Desempenho de vistas de página.

Para comunicar a métrica do Desempenho do Analytics, utilize o campo Categoria do conteúdo para filtrar para a condição seguinte:

`Categoria do conteúdo = Analytics`

Para comunicar a métrica do Desempenho de vistas de página, utilize o campo Categoria do conteúdo para filtrar para a condição seguinte:

`Categoria do conteúdo = Vista da página`

Quando analisar a métrica do Desempenho de vistas de página, os únicos campos de dimensão Conteúdo disponíveis são: Categoria do conteúdo e Nome do conteúdo. Para o Desempenho de vistas de página, o valor Nome do conteúdo representa o título no ecrã. Para o Desempenho do Analytics, o valor nome do conteúdo represente o nome do relatório ou do painel.

Métrica do desempenho do Analytics

Não é possível combinar a métrica do Desempenho do Analytics com quaisquer outras métricas. Não é possível combinar a métrica de Desempenho de vistas de página com quaisquer outras métricas. Estas duas métricas relacionadas com o desempenho são armazenadas através da utilização de diferentes níveis de detalhe, que são diferentes uma da outra e de todas as outras métricas. A métrica do Desempenho do Analytics é capturada ao nível de conteúdo, de utilizador e de semana. Estas métricas são recolhidas à medida que cada relatório é executado por cada utilizador e são resumidas ao nível de semana. O tempo médio de resposta é medido em segundos.

Ao contrário, a métrica do Desempenho de vistas de página é capturada na página e nível de semana. Estas métricas são recolhidas à medida que cada página é visualizada e são resumidas no nível de semana. O tempo médio de resposta é medido em milissegundos.

A métrica do desempenho do Analytics pode comunicar através de utilizadores individuais. No entanto, desempenho de vistas de página é apenas ao nível da empresa. A maioria das vistas de página tem um título, mas para as vistas de página com títulos em falta, a métrica do desempenho de utilização é comunicada como *Outros*. As métricas do desempenho do Analytics são incluídas nos painéis partilhados e pessoais, mas não são incluídas nas consultas dinâmicas. A vista de página e os nomes do conteúdo de análises apresentam métricas baseadas na língua predefinida da empresa e nomes do objeto padrão. Não suportam a língua do utilizador ou a mudança do nome do objeto.

Área de informações empresariais de relatórios de receitas da conta

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

A área de informações empresariais Análise das receitas da conta fornece a capacidade de controlar as receitas da conta por produto, categoria, território e utilizador.

Tipo de relação

Factos múltiplos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Receitas da conta
- Território da conta
- Campanha
- Propriedade do utilizador
- Produto
- Categoria do produto
- Quota

Campos de filtragem otimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são otimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão otimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data indexada (UTC), que é uma versão otimizada do campo Data indexada. Utilizar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. Para obter mais informações sobre campos de filtragem otimizados, consulte [Utilizar campos de filtragem otimizados](#) (na página 986). As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem otimizados:

- Conta
- Campanha

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica de receitas da conta:
 - Métrica personalizada de receitas da conta
 - Número (n.º) de produtos
 - Número (n.º) médio de produtos
- Métrica da quota:
 - Valor da quota

Notas de utilização

Para obter mais informações acerca das capacidades de receitas da conta, consulte [Área de informações empresariais de relatórios de previsões](#) (na página 954). Na área de informações empresariais da previsão, pode combinar as receitas da previsão, da quota e da conta num único relatório consultado. As dimensões e a métrica da pasta da quota só podem ser combinadas com as dimensões e a métrica da pasta Propriedade do utilizador.

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais de relatórios de contas

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais fornece uma vista de resumo da métrica operacional de contas de uma empresa. O tipo de registo da conta é o tipo de registo que pretende analisar. Pode utilizar esta área de informações empresariais para responder a perguntas básicas sobre o desempenho da conta: Que empresas têm o maior número de pedidos de assistência? Que empresas têm o maior número de oportunidades? Esta área de informações empresariais permite agrupar e agregar estas métricas a qualquer nível por conta, território da conta e dimensões de datas. Para uma análise mais profunda que envolva outras áreas de negócios, tem de utilizar outras áreas de informações empresariais.

Tipo de relação

Resumo

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Data de criação
- Propriedade do utilizador
- Território

Campos de filtragem otimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são otimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão otimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data da última chamada (UTC), que é uma versão otimizada do campo Data da última chamada. Utilizar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. Para obter informações sobre a utilização dos campos de filtragem otimizados, consulte [Utilizar campos de filtragem otimizados](#) (na página 986). As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem otimizados:

- Conta
- Campanha

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da conta
 - Métrica personalizada da conta
 - Receitas
 - Receitas (000)
 - Média de receitas
 - Receitas fechadas
 - Receitas fechadas (000)
 - Média de receitas fechadas
 - N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
 - Receitas potenciais
 - Média de receitas potenciais
 - Receitas
 - Receitas do produto (000)
 - Receitas fechadas do produto

- Receitas fechadas do produto (000)
- Número (n.º) de contas
- Número (n.º) de contas com oportunidades
- Número (n.º) de atividades
- Número (n.º) de contactos
- Número (n.º) de oportunidades
- Número (n.º) de ganhos
- Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs)
- Número (n.º) de PAs cancelados
- Número (n.º) de PAs fechados
- Número (n.º) de PAs abertos
- Número (n.º) de PAs pendentes
- Antiguidade média do PA aberto
- N.º médio de dias para fechar PA
- Número (n.º) de pistas
- Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
- Número (n.º) de pistas qualificadas
- Número (n.º) de pistas rejeitadas

Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais de relatórios de contas e concorrentes

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais permite relatórios da relação muitos para muitos entre contas e contas de concorrentes. Esta área de informações empresariais é quase idêntica às áreas de informações empresariais da conta. A única diferença é que inclui a dimensão do concorrente, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da conta. Permite-lhe criar relatórios que mostram todos os concorrentes para uma conta. Uma vez que esta área de informações empresariais representa a relação muitos para muitos entre contas e contas de concorrentes, as contas que não têm uma associação com, pelo menos, uma conta de concorrente não podem ser comunicadas através da utilização desta área de informações empresariais. Os atributos que definem a relação da conta de concorrente disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função
- Inverter função
- Data de início
- Data de fim
- Pontos fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Concorrente da conta
- Campanha
- Data de criação
- Propriedade do utilizador
- Contacto da relação
- Território

Campos de filtragem otimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são otimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão otimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data da última chamada (UTC), que é uma versão otimizada do campo Data da última chamada. Utilizar o campo otimizado

no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. Para obter mais informações sobre campos de filtragem otimizados, consulte [Utilizar campos de filtragem otimizados](#) (na página 986). As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem otimizados:

- Conta
- Campanha

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da conta
 - Métrica personalizada da conta
 - Receitas
 - Receitas (000)
 - Média de receitas
 - Receitas fechadas
 - Receitas fechadas (000)
 - Média de receitas fechadas
 - N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
 - Receitas potenciais
 - Média de receitas potenciais
 - Receitas
 - Receitas do produto (000)
 - Receitas fechadas do produto
 - Receitas fechadas do produto (000)
 - Número (n.º) de contas
 - Número (n.º) de contas com oportunidades
 - Número (n.º) de atividades
 - Número (n.º) de contactos
 - Número (n.º) de oportunidades
 - Número (n.º) de ganhos
 - Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs)
 - Número (n.º) de PAs cancelados
 - Número (n.º) de PAs fechados

- Número (n.º) de PAs abertos
- Número (n.º) de PAs pendentes
- Antiguidade média do PA aberto
- N.º médio de dias para fechar PA
- Número (n.º) de pistas
- Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
- Número (n.º) de pistas qualificadas
- Número (n.º) de pistas rejeitadas

Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais de relatórios de contas e parceiros

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais permite relatórios da relação muitos para muitos entre contas e contas de parceiros. Esta área de informações empresariais é quase idêntica às áreas de informações empresariais da conta. A única diferença é que inclui a dimensão do parceiro, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da conta. Esta área de informações empresariais permite-lhe criar relatórios que mostram todos os parceiros para uma conta. Uma vez que esta área de informações empresariais representa a relação muitos para muitos entre contas e contas de parceiros, as contas que não têm uma associação com, pelo menos, uma conta de parceiro não podem ser comunicadas através da utilização desta área de informações empresariais. Os atributos que definem a relação da conta de parceiro disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função
- Inverter função
- Data de início

- Data de fim
- Pontos fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais oferece as seguintes dimensões:

- Conta
- Parceiro da conta
- Campanha
- Data de criação
- Propriedade do utilizador
- Contacto da relação
- Território

Campos de filtragem otimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são otimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão otimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data da última chamada (UTC), que é uma versão otimizada do campo Data da última chamada. Utilizar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. Para obter informações sobre a utilização dos campos de filtragem otimizados, consulte [Utilizar campos de filtragem otimizados](#) (na página 986). As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem otimizados:

- Conta
- Campanha

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da conta
 - Métrica personalizada da conta
 - Receitas

- Receitas (000)
- Média de receitas
- Receitas fechadas
- Receitas fechadas (000)
- Média de receitas fechadas
- N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
- Receitas potenciais
- Média de receitas potenciais
- Receitas
- Receitas do produto (000)
- Receitas fechadas do produto
- Receitas fechadas do produto (000)
- Número (n.º) de contas
- Número (n.º) de contas com oportunidades
- Número (n.º) de atividades
- Número (n.º) de contactos
- Número (n.º) de oportunidades
- Número (n.º) de ganhos
- Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs)
- Número (n.º) de PAs cancelados
- Número (n.º) de PAs fechados
- Número (n.º) de PAs abertos
- Número (n.º) de PAs pendentes
- Antiguidade média do PA aberto
- N.º médio de dias para fechar PA
- Número (n.º) de pistas
- Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
- Número (n.º) de pistas qualificadas
- Número (n.º) de pistas rejeitadas

Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais de relatórios de contas e contas relacionadas

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais permite relatórios da relação muitos para muitos entre contas e contas relacionadas. Esta área de informações empresariais é quase idêntica às áreas de informações empresariais da conta. A única diferença é que inclui a dimensão da conta relacionada, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da conta. Esta área de informações empresariais permite-lhe criar relatórios para mostrar todas as contas relacionadas para uma conta. Uma vez que esta área de informações empresariais representa a relação muitos para muitos entre contas e contas relacionadas, as contas que não têm uma associação com, pelo menos, uma conta relacionada não podem ser comunicadas através da utilização desta área de informações empresariais. Os atributos que definem a relação da conta relacionada disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função
- Inverter função
- Data de início
- Data de fim
- Pontos fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha

- Data de criação
- Propriedade do utilizador
- Conta relacionada
- Contacto da relação
- Território

Campos de filtragem otimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são otimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão otimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data da última chamada (UTC), que é uma versão otimizada do campo Data da última chamada. Utilizar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. Para obter informações sobre a utilização dos campos de filtragem otimizados, consulte [Utilizar campos de filtragem otimizados](#) (na página 986). As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem otimizados:

- Conta
- Campanha

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da conta
 - Métrica personalizada da conta
 - Receitas
 - Receitas (000)
 - Média de receitas
 - Receitas fechadas
 - Receitas fechadas (000)
 - Média de receitas fechadas
 - N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
 - Receitas potenciais
 - Média de receitas potenciais
 - Receitas
 - Receitas do produto (000)
 - Receitas fechadas do produto

- Receitas fechadas do produto (000)
- Número (n.º) de contas
- Número (n.º) de contas com oportunidades
- Número (n.º) de atividades
- Número (n.º) de contactos
- Número (n.º) de oportunidades
- Número (n.º) de ganhos
- Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs)
- Número (n.º) de PAs cancelados
- Número (n.º) de PAs fechados
- Número (n.º) de PAs abertos
- Número (n.º) de PAs pendentes
- Antiguidade média do PA aberto
- N.º médio de dias para fechar PA
- Número (n.º) de pistas
- Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
- Número (n.º) de pistas qualificadas
- Número (n.º) de pistas rejeitadas

Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais de relatórios de atividades

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais permite-lhe analisar um conjunto de métricas da atividade por atividade, conta, oportunidade, pista, campanha, contacto, pedido de assistência e dimensões de datas. Uma vez que esta área de informações empresariais representa todos os eventos de atividades e interações com respeito a estes tipos de registo, esta área de informações empresariais encontra-se ao nível mais baixo possível de detalhe, o que significa que a tabela de factos da atividade que determina esta área de informações empresariais poderá ser a maior. Esta área de informações empresariais permite-lhe acumular e analisar a métrica da atividade através da utilização do conjunto mais vasto de dimensões. Esta área de informações empresariais é um assunto de factos múltiplos que permitem relatórios de quotas do utilizador em relação à métrica da atividade.

Tipo de relação

Simple

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Campanha
- Contacto
- Pista
- Oportunidade
- Pedido de assistência
- Quota

Campos de filtragem otimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são otimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão otimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data indexada (UTC), que é uma versão otimizada do campo Data indexada. Utilizar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. Para obter informações sobre a utilização dos campos de filtragem otimizados, consulte [Utilizar campos de filtragem otimizados](#) (na página 986). As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem otimizados:

- Conta
- Atividade
- Campanha
- Contacto

- Pista
- Oportunidade
- Pedido de assistência

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da atividade
 - Número (n.º) de atividades
 - Número (n.º) de atividades abertas
 - Número (n.º) de contas com atividades
 - Número (n.º) de atividades fechadas
- Métrica da quota
 - Valor da quota

Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais de relatórios de objetos personalizados avançados

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais oferece a possibilidade de analisar objetos personalizados avançados.

A área Objetos personalizados avançados é uma área de informações empresariais especializada que permite a geração de relatórios da relação um para muitos e muitos para um entre os Objetos personalizados 4 a 15 e os objetos pré-criados, incluindo os Objetos personalizados 1, 2 e 3. Como a área Objetos personalizados avançados reúne os relatórios de todos os objetos numa única área de informações empresariais, é necessário incluir uma métrica determinística para o relatório que ajude este a escolher um caminho de relação entre os objetos incluídos no relatório. A geração de relatórios da relação muitos para muitos não é possível através desta área de informações empresariais uma vez que não é suportada diretamente pelo Oracle CRM On Demand para os Objetos personalizados 4 a 15.

A relação muitos para muitos é implementada para os Objetos personalizados 1,2 e 3 e ainda para os itens conta, contacto, pedido de assistência e oportunidade no Analytics. Desta forma, só é possível comunicar

sobre a relação um para muitos entre os Objetos personalizados 1,2 e 3 e estes objetos. Não é possível comunicar sobre a relação um para muitos entre os Objetos personalizados 1,2 e 3 e os itens atividades, ativos, pistas e produtos.

Tipo de relação

Federado

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Atribuição
- Campanha
- Participação
- Contacto
- Cobertura
- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2
- Objeto personalizado 3
- Objeto personalizado 04
- Objeto personalizado 05
- Objeto personalizado 06
- Objeto personalizado 07
- Objeto personalizado 08
- Objeto personalizado 09
- Objeto personalizado 10
- Objeto personalizado 11
- Objeto personalizado 12
- Objeto personalizado 13
- Objeto personalizado 14
- Objeto personalizado 15
- Danos
- Conta financeira
- Detentor da conta financeira

- Investimento de contas financeiras
- Plano financeiro
- Produto financeiro
- Transação financeira
- Agregado familiar
- Propriedade do seguro
- Período de inventário
- Parte envolvida
- Pista
- Oportunidade
- Parceiro
- Apólice
- Segurado
- Produto
- Inventário de amostras
- Transação de amostras
- Pedido de assistência
- Item da transação

Campos de filtragem otimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são otimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão otimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data indexada (UTC), que é uma versão otimizada do campo Data indexada. Utilizar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. Para obter informações sobre a utilização dos campos de filtragem otimizados, consulte [Utilizar campos de filtragem otimizados](#) (na página 986). As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem otimizados:

- Conta
- Atividade
- Atribuição
- Participação
- Contacto
- Cobertura
- Objetos personalizados 1-15

- Danos
- Conta financeira
- Detentor da conta financeira
- Investimento de contas financeiras
- Plano financeiro
- Produto financeiro
- Transação financeira
- Propriedade do seguro
- Período de inventário
- Parte envolvida
- Oportunidade
- Apólice
- Segurado
- Inventário de amostras
- Transação de amostras
- Pedido de assistência

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da conta
 - Métrica personalizada da conta
 - Número (n.º) de contas
- Métrica da atividade
 - Número (n.º) de contas com atividades
 - Número (n.º) de atividades
 - Número (n.º) de atividades fechadas
 - Número (n.º) de atividades abertas
- Métrica da atribuição
 - Número (n.º) da atribuição
 - Atribuição média da quantidade máxima
 - Média da chamada de quantidade máxima
 - Média de ordenar por
 - Soma de atribuições de quantidade máxima

- Soma de chamadas de quantidade máxima
- Soma de ordenar por
- Métrica da campanha
 - Número (n.º) de contas para a campanha
 - Número (n.º) de campanhas
 - Número (n.º) de campanhas ativas
 - Número (n.º) de campanhas concluídas
 - Número (n.º) de campanhas planeadas
 - Número (n.º) de contactos para a campanha
 - Número (n.º) de pistas para a campanha
 - Número (n.º) de oportunidades para a campanha
 - Número (n.º) de ganhos para a campanha
 - Percentagem (%) de orçamento (Definição: custo multiplicado por 100 e dividido pelo custo orçamentado.)
 - Percentagem (%) de pista alvo atingida (Definição: número de pistas multiplicado por 100 e dividido pela pista alvo.)
 - Percentagem (%) de receita alvo atingida (Definição: receita fechada multiplicada por 100 e dividida pela receita alvo.)
 - Média de dias para fechar a oportunidade para a campanha
 - Média de receitas fechadas para a campanha
 - Média de dias para fechar a oportunidade para a campanha
 - Custo médio por venda fechada (Definição: o custo médio dividido pelo número de ganhos.)
 - Custo médio por pista (Definição: o custo médio dividido pelo número de pistas.)
 - Receitas fechadas para a campanha
 - Custo por venda fechada (Definição: O custo dividido pelo número de ganhos.)
 - Custo por pista (Definição: custo dividido pelo número de pistas.)
 - Taxa de conversão de pistas para a campanha
 - Receitas da oportunidade para a campanha
 - Taxa de sucesso da oportunidade para a campanha
 - Retorno do investimento (ROI)
- Métrica da participação
 - Métrica personalizada da participação
 - Número (n.º) de participações

- Montante médio do passivo
- Montante médio da perda
- Número médio de funcionários feridos
- Número médio de pessoas feridas
- Soma de montantes do passivo
- Soma de montantes da perda
- Soma do número de funcionários feridos
- Soma do número de pessoas feridas
- Métrica do contacto
 - Métrica personalizada do contacto
 - Número (n.º) de contactos
- Métrica da cobertura
 - Métrica personalizada da cobertura
 - Número (n.º) de coberturas
 - Média dedutível
 - Limite individual médio
 - Montante médio seguro
 - Limite total médio
 - Soma de dedutíveis
 - Soma de limites individuais
 - Soma de montantes seguros
 - Soma de limites totais
- Métrica do objeto personalizado 1-15
 - Métrica personalizada do objeto personalizado 1-15
 - Número (n.º) de objetos personalizados 1-15
- Métrica de danos
 - Métrica personalizada de danos
 - Número (n.º) de danos
 - Montante médio estimado
 - Número médio da propriedade
 - Soma de montantes estimados

- Soma do número de propriedades
- Métrica da conta financeira
 - Métrica personalizada da conta financeira
 - Número (N.º) de contas financeiras
 - Saldo médio
 - Soma de saldos
- Métrica do detentor da conta financeira
 - Métrica personalizada do detentor da conta financeira
 - Número (n.º) de detentores de contas financeiras
- Métrica do investimento de contas financeiras
 - Métrica personalizada do detentor da conta financeira
 - Número (n.º) de investimentos de contas financeiras
 - Desempenho médio
 - Preço médio de compra
 - Quantidade média
 - Valor médio
 - Soma de desempenhos
 - Soma de preços de compra
 - Soma de quantidades
 - Soma de valores
- Métrica do plano financeiro
 - Métrica personalizada do plano financeiro
 - Número (n.º) de planos financeiros
- Métrica do produto financeiro
 - Métrica personalizada do produto financeiro
 - Número (n.º) de produtos financeiros
 - Preço atual médio
 - Soma de preços atuais
- Métrica da transação financeira
 - Métrica personalizada da transação financeira
 - Número (n.º) de transações financeiras
 - Quantidade média
 - Preço médio da transação

- Valor médio
- Soma de quantidades
- Soma de preços da transação
- Soma de valores

- Métrica do agregado familiar
 - Métrica personalizada do agregado familiar
 - Total de ativos do contacto
 - Total da média de ativos
 - Total da média de ativos (000)
 - Total dos ativos
 - Total dos ativos (000)
 - Total de despesas do contacto
 - Total da média de despesas
 - Total da média de despesas (000)
 - Total de despesas
 - Total de despesas (000)
 - Rendimento total do contacto
 - Total da média do rendimento
 - Total da média do rendimento (000)
 - Rendimento total
 - Rendimento total (000)
 - Total do passivo do contacto
 - Total da média do passivo
 - Total da média do passivo (000)
 - Total do passivo
 - Total do passivo (000)
 - Valor líquido total do contacto
 - Total da média do valor líquido
 - Total da média do valor líquido (000)
 - Valor líquido total
 - Valor líquido total (000)
 - Total de ativos por agregado familiar

- Total da média de ativos por agregado familiar
 - Total da média de ativos por agregado familiar (000)
 - Total de ativos por agregado familiar
 - Total de ativos por agregado familiar (000)
 - Total de despesas do agregado familiar
 - Total da média de despesas do agregado familiar
 - Total da média de despesas do agregado familiar (000)
 - Total de despesas do agregado familiar
 - Total de despesas do agregado familiar (000)
 - Rendimento total do agregado familiar
 - Total da média do rendimento do agregado familiar
 - Total da média do rendimento do agregado familiar (000)
 - Rendimento total do agregado familiar
 - Rendimento total do agregado familiar (000)
 - Total do passivo do agregado familiar
 - Total da média do passivo do agregado familiar
 - Total da média do passivo do agregado familiar (000)
 - Total do passivo do agregado familiar
 - Total do passivo do agregado familiar (000)
 - Valor líquido total do agregado familiar
 - Total da média do valor líquido do agregado familiar
 - Total da média do valor líquido do agregado familiar (000)
 - Valor líquido total do agregado familiar
 - Valor líquido total do agregado familiar (000)
 - Número (n.º) de pistas do contacto
 - Número (n.º) de pedidos de assistência do contacto
 - Número (n.º) de contactos
 - Número (n.º) de agregados familiares
 - Número (n.º) de contactos agregados
 - Número (n.º) de pistas agregadas
 - Número (n.º) de pedidos de assistência agregados
-
- Métrica da propriedade do seguro

- Métrica personalizada da propriedade do seguro
- Número (n.º) de propriedades do seguro
- Montante médio
- Sequência média
- Soma de montantes
- Soma de sequências
- Métrica do período de inventário
 - Métrica personalizada do período de inventário
 - Número (n.º) do período de inventário
- Métrica da parte envolvida
 - Métrica personalizada da parte envolvida
 - Número (n.º) de partes envolvidas
- Métrica da pista
 - Número (n.º) de pistas arquivadas
 - Número (n.º) de pistas
 - Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
 - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
 - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)
 - Número (n.º) de novas oportunidades
 - Número (n.º) de pistas qualificadas
 - Número (n.º) de pistas rejeitadas
 - Número (n.º) de ganhos
 - Receitas fechadas para a pista
 - Receitas previstas para a pista
 - Receitas da oportunidade para a pista
- Métrica da oportunidade
 - Métrica personalizada da oportunidade
 - Número (n.º) de oportunidades fechadas
 - Número (n.º) de oportunidades abertas
 - Número (n.º) de oportunidades
 - Número (n.º) de ganhos
 - Número (n.º) médio de dias na fase de vendas

- Receitas fechadas
- Receitas fechadas (000)
- Receitas previstas
- Receitas previstas (000)
- Receitas
- Receitas (000)
- Métrica do parceiro
 - Métrica personalizada do parceiro
 - Número (n.º) de parceiros
- Métricas da apólice
 - Métrica personalizada da apólice
 - Número (n.º) de apólices
 - Montante nominal médio
 - Prémio modal médio
 - Prémio total médio
 - Soma de montantes nominais
 - Soma de prémios modais
 - Soma de prémios totais
- Métrica do segurado
 - Métrica personalizada do segurado
 - Número (n.º) de segurados
 - Percentagem média do segurado
 - Soma de percentagens do segurado
- Métrica do inventário de amostras
 - Métrica personalizada do inventário de amostras
 - Número (n.º) do inventário de amostras
 - Média da última contagem física
 - Saldo médio de abertura
 - Média da contagem física
 - Contagem média do sistema
 - Soma das últimas contagens físicas
 - Soma de saldos de abertura
 - Soma das contagens físicas

- Soma das contagens do sistema
- Métrica da transação de amostras
 - Métrica personalizada da transação de amostras
 - Número (n.º) da transação de amostras
 - Média de pacotes recebidos
 - Média de pacotes enviados
 - Soma de pacotes recebidos
 - Soma de pacotes enviados
- Métrica do pedido de assistência
 - Métrica personalizada do pedido de assistência
 - Número (n.º) de PAs cancelados
 - Número (n.º) de PAs fechados
 - Número (n.º) de PAs abertos
 - Número (n.º) de PAs pendentes
 - Número (n.º) de PAs
 - N.º médio de dias para fechar PA
 - Antiguidade média do PA aberto
- Métrica do item da transação
 - Métrica personalizada do item da transação
 - Número (n.º) do item da transação
 - Número médio da linha
 - Quantidade média
 - Quantidade média expedida
 - Soma do número de linhas
 - Soma de quantidades
 - Soma de quantidades expedidas

Notas de utilização

Poderão ser gerados relatórios sem resultados por vários motivos. Um deles prende-se com a ausência de uma métrica no relatório. O relatório deverá ter pelo menos uma métrica.

Também poderá obter um relatório sem resultados se utilizar dois objetos personalizados que não estejam diretamente ligados um ao outro. Por exemplo, se um objeto Conta estiver diretamente associado ao Objeto personalizado 4 e ao Objeto personalizado 5, poderá comunicar sobre a associação entre Conta e Objeto personalizado 4, bem como a associação entre Conta e Objeto personalizado 5. No entanto, já não o poderá fazer ao nível da associação combinada entre Conta, Objeto personalizado 4 e Objeto personalizado 5, a não

ser que exista uma associação direta entre Objeto personalizado 4 e Objeto personalizado 5 definida na aplicação.

Aproveitando ainda este exemplo, se um objeto Conta estiver diretamente associado ao Objeto personalizado 4 e o Objeto personalizado 4 estiver diretamente associado ao Objeto personalizado 5, poderá comunicar sobre a associação entre Conta e Objeto personalizado 4, bem como a associação entre Objeto personalizado 4 e Objeto personalizado 5. No entanto, já não o poderá fazer ao nível da associação combinada entre Conta, Objeto personalizado 4 e Objeto personalizado 5, a não ser que exista uma associação direta entre Conta e Objeto personalizado 5 definida na aplicação.

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais do objeto personalizado avançado e os objetos financeiros e do seguro

A área de informações empresariais Objetos personalizados avançados permite comunicar todos os atributos e as métricas dos objetos que existam na área de informações empresariais. Também permite comunicar sobre as associações entre estes objetos. No entanto, para um determinado par de objetos, apenas uma associação é suportada nesta área de informações empresariais. Por exemplo:

- O objeto FinancialAccount pode ser um objeto dependente de uma conta, de uma agência ou de uma Instituição financeira. No entanto, apenas a associação do objeto da conta pode ser comunicada.
- O objeto FinancialAccount pode ser um objeto dependente de um contacto e de um conselheiro. No entanto, apenas a associação do objeto do contacto pode ser comunicada.
- O objeto Apólice pode ser um objeto dependente de uma conta, de uma agência ou de uma transportadora. No entanto, apenas a associação do objeto da conta pode ser comunicada.
- O objeto Apólice pode ser um objeto dependente de um contacto, de um agente ou de um subscritor da transportadora. No entanto, apenas a associação do objeto da conta pode ser comunicada.

A associação entre os objetos financeiros e os objetos personalizados 1-5 e a associação entre os objetos do seguro e os objetos personalizados 1-15 não estão disponíveis para relatórios a partir da área de informações empresariais Objeto personalizado avançado.

Nas dimensões financeira, do seguro e da amostra, os campos da moeda e da data são pré-formatados. Outros tipos de campo nessas dimensões, tal como número inteiro e percentagem, não são pré-formatados. Pode aplicar formatos personalizados a estes campos.

Área de informações empresariais de relatórios de avaliações

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais fornece análises em tempo real da utilização e dos resultados da avaliação. Pode obter visibilidade total na conclusão, pontuação e interação da avaliação nas outras dimensões relacionadas, tais como atividades, contactos e contas.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Avaliação
- Contacto
- Data da última modificação
- Data de início
- Pista
- Objetivo
- Oportunidade
- Propriedade do utilizador
- Pedido de assistência

Campos de filtragem otimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são otimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão otimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data indexada (UTC), que é uma versão otimizada do campo Data indexada. Utilizar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. Para obter informações sobre a utilização dos campos de filtragem otimizados, consulte [Utilizar campos de filtragem otimizados](#) (na página 986). As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem otimizados:

- Conta
- Atividade
- Contacto
- Oportunidade
- Pedido de assistência

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da conta
 - Métrica personalizada da conta
 - Número (n.º) de contas
- Métrica da atividade
 - Número (n.º) de contas com atividades
 - Número (n.º) de atividades
 - Número (n.º) de atividades fechadas
 - Número (n.º) de atividades abertas
- Métrica da avaliação
 - Respostas
 - Número (n.º) de respostas de critérios
 - Resposta concluída
 - Resposta não concluída
 - Critérios
 - Número (n.º) de critérios de script
 - Número (n.º) médio de critérios de script
 - Pontuação média de critérios
 - Pontuação de critérios
 - Pontuação máxima de critérios
 - Pontuação mínima de critérios
 - Script
 - Número (n.º) de vezes que o script foi utilizado
 - Percentagem (%) concluída
 - Pontuação real do script
 - Pontuação média real do script
 - Limiar médio da pontuação do script
 - Pontuação máxima real do script
 - Pontuação mínima real do script
 - Limiar da pontuação do script
- Métrica do contacto
 - Métrica personalizada do contacto

- Número (n.º) de contactos
- Métrica da pista
 - Número (n.º) de pistas arquivadas
 - Número (n.º) de pistas
 - Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades
 - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
 - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha
 - Número (n.º) de novas oportunidades
 - Número (n.º) de pistas qualificadas
 - Número (n.º) de pistas rejeitadas
 - Número (n.º) de ganhos
 - Receitas fechadas para a pista
 - Receitas previstas para a pista
 - Receitas da oportunidade para a pista
- Métrica do objetivo
 - Métrica personalizada do objetivo
 - Número (n.º) de objetivos
 - Média de receitas do objetivo
 - Média do alvo do objetivo
 - Receitas do objetivo
 - Alvo do objetivo
- Métrica da oportunidade
 - Métrica personalizada da oportunidade
 - Número (n.º) de oportunidades fechadas
 - Número (n.º) de oportunidades abertas
 - Número (n.º) de oportunidades
 - Número (n.º) de ganhos
 - Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
 - Receitas fechadas
 - Receitas fechadas (000)
 - Receitas previstas
 - Receitas previstas (000)
 - Receitas

- Receitas (000)
- Métrica do pedido de assistência
 - Métrica personalizada do pedido de assistência
 - Número (n.º) de PAs cancelados
 - Número (n.º) de PAs fechados
 - Número (n.º) de PAs abertos
 - Número (n.º) de PAs pendentes
 - Número (n.º) de PAs
 - N.º médio de dias para fechar PA
 - Antiguidade média do PA aberto

Notas de utilização

É possível utilizar a métrica Avaliação apenas com a dimensão Avaliações. Se algumas métricas da avaliação forem eliminadas, as avaliações anteriormente concluídas não refletem a eliminação e os resultados podem parecer inexatos.

Área de informações empresariais de relatórios de ativos

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais permite-lhe analisar a métrica do ativo por dimensão da conta, do produto e do utilizador. Permite-lhe controlar ativos e produtos que foram vendidos a um cliente ou empresa. Esta é uma das poucas áreas de informações empresariais em que a visibilidade para os registos de ativos se baseia na visibilidade dos registos de contas associados.

Tipo de relação

Simple

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta

- Ativo
- Propriedade do utilizador
- Produto

Campos de filtragem otimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são otimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão otimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data indexada (UTC), que é uma versão otimizada do campo Data indexada. Utilizar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. Para obter informações sobre a utilização dos campos de filtragem otimizados, consulte [Utilizar campos de filtragem otimizados](#) (na página 986). As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem otimizados:

- Conta
- Ativo

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica do ativo
 - Número (n.º) de ativos
 - Número (n.º) médio de ativos

Notas de utilização

É possível analisar a métrica Ativo através da dimensão Propriedade do utilizador. A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais de relatórios sobre planeamento de negócios

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais fornece a capacidade de observar contas, contactos, oportunidades e produtos no âmbito do contexto de planos de negócio, objetivos, tipos de plano, períodos, objetivos das

receitas e unidades de medida. Também fornece a capacidade de rever o desempenho real comparado com as metas e objetivos estabelecidos no âmbito dos planos de negócios. Os resultados podem ser combinados com consultas de outras áreas de informações empresariais para comparar os resultados com os objetivos estabelecidos.

Tipo de relação

Um para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Livro
- Plano de negócio
- Contacto
- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2
- Objeto personalizado 3
- Pista
- Objetivo
- Oportunidade
- Período
- Conta do plano
- Contacto do plano
- Oportunidade do plano
- Conta do parceiro principal
- Produto
- Pedido de assistência

Campos de filtragem otimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são otimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão otimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data indexada (UTC), que é uma versão otimizada do campo Data indexada. Utilizar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. Para obter informações

sobre a utilização dos campos de filtragem otimizados, consulte [Utilizar campos de filtragem otimizados](#) (na página 986). As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem otimizados:

- Conta
- Atividade
- Contacto
- Pista
- Oportunidade
- Pedido de assistência

Métrica

A lista de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da conta
- Métrica da atividade
- Métrica do plano de negócio
- Métrica do contacto
- Métrica do objeto personalizado 1
- Métrica do objeto personalizado 2
- Métrica do objeto personalizado 3
- Métrica da pista
- Métrica do objetivo
- Métrica da oportunidade
- Métrica do parceiro
- Métrica do período
- Métrica da conta do plano
- Métrica do contacto do plano
- Métrica da oportunidade do plano
- Métrica do pedido de assistência

Notas de utilização

Esta área de informações empresariais tem várias dimensões, mas é necessário ter cuidado para não misturar dimensões indiscriminadamente. Nem todas as combinações de dimensões produzem resultados úteis. A seguinte lista mostra a dimensão orientada para objetos com tipo de letra em negrito e as dimensões que podem ser combinadas com aquela para produzir resultados válidos.

- **Conta:** Objetivo, Conta do plano

- **Atividade:** Plano de negócio, Objetivo
- **Plano de negócio:** Atividade, Objetivo, Parceiro, Período, Conta do plano, Contacto do plano, Oportunidade do plano, Produto
- **Contacto:** Objetivo, Contacto do plano
- **Pista:** Objetivo
- **Objetivo:** Conta, Atividade, Plano de negócio, Contacto, Pista, Período, Produto, Pedido de assistência
- **Oportunidade:** Objetivo, Oportunidade do plano
- **Parceiro:** Plano de negócio
- **Período:** Plano de negócio, Objetivo
- **Conta do plano:** Conta, Plano de negócio
- **Contacto do plano:** Plano de negócio, Contacto
- **Oportunidade do plano:** Plano de negócio, Oportunidade
- **Produto:** Plano de negócio, Plano do contacto
- **Pedido de assistência:** Objetivo

Nota: Quando misturar dimensões num relatório certifique-se de que inclui a métrica dessas dimensões, de forma a que o Oracle CRM On Demand possa efetuar as junções corretas. Por exemplo, se a dimensão orientadora for Objetivo e pretender utilizar alguns campos Contacto, tem também de incluir uma métrica do objetivo na consulta. É possível suprimir a impressão da métrica, mas esta deve estar incluída na consulta.

A dimensão Livro permite analisar a métrica e os atributos relacionados de contas e contactos a qualquer nível da hierarquia de livros.

Área de informações empresariais de geração de relatórios de campanhas

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais permite a análise abrangente de campanhas por campanha, utilizador e dimensões de data. Permite-lhe analisar os resultados das campanhas, o desempenho e o retorno sobre o investimento (ROI). Também contém métricas para ajudar a resolver problemas de concretização dos objetivos da campanha e otimizar campanhas futuras.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Campanha
- Data
- Propriedade do utilizador

Campos de filtragem otimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são otimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Campanha tem um campo Tipo de campanha. Existe também um campo Código do tipo de campanha, que é uma versão otimizada do campo Tipo de campanha. Utilizar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. Para obter mais informações sobre campos de filtragem otimizados, consulte [Utilizar campos de filtragem otimizados](#) (na página 986). A dimensão seguinte nesta área de informações empresariais tem campos de filtragem otimizados:

- Campanha

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da campanha
 - Número (n.º) de campanhas
 - Número (n.º) de campanhas planeadas
 - Número (n.º) de campanhas ativas
 - Número (n.º) de campanhas concluídas
 - Número (n.º) de contas para a campanha
 - Número (n.º) de contactos para a campanha
 - Número (n.º) de pistas para a campanha
 - Número (n.º) de oportunidades para a campanha
 - Número (n.º) de ganhos para a campanha
 - Percentagem (%) de orçamento (Definição: custo multiplicado por 100 e dividido pelo custo orçamentado.)
 - Percentagem (%) de pista alvo atingida (Definição: número de pistas multiplicado por 100 e dividido pela pista alvo.)
 - Percentagem (%) de receita alvo atingida (Definição: receita fechada multiplicada por 100 e dividida pela receita alvo.)
 - Média de dias para fechar a oportunidade para a campanha
 - Custo por venda fechada (Definição: O custo dividido pelo número de ganhos.)

- Custo médio por venda fechada (Definição: o custo médio dividido pelo número de ganhos.)
- Custo por pista (Definição: custo dividido pelo número de pistas.)
- Custo médio por pista (Definição: o custo médio dividido pelo número de pistas.)
- Taxa de conversão de pistas para a campanha
- Receitas fechadas para a campanha
- Receitas da oportunidade para a campanha
- Média de receitas fechadas para a campanha
- Taxa de sucesso da oportunidade para a campanha
- ROI

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais de relatórios de relações do contacto

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

A área de informações empresariais de relatórios de relações do contacto fornece a capacidade de analisar as relações do contacto. Pode analisar as relações do contacto pela conta, contacto e contacto relacionado. Esta área de informações empresariais não tem métrica.

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Contacto
- Propriedade do utilizador
- Contacto relacionado

Campos de filtragem otimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são otimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão otimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data indexada (UTC), que é uma versão otimizada do campo Data indexada. Utilizar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. Para obter informações sobre a utilização dos campos de filtragem otimizados, consulte [Utilizar campos de filtragem otimizados](#) (na página 986). As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem otimizados:

- Conta
- Contacto

Métrica

Nenhum

Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais de relatórios de contactos

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Pode utilizar esta área de informações empresariais para comunicar sobre a métrica do contacto por contacto, conta, campanha, propriedade do utilizador e dimensões da data. O nível de detalhe desta área de informações empresariais é uma linha para cada contacto criado no Oracle CRM On Demand. Esta área de informações empresariais permite-lhe responder rapidamente às questões do género: Quem são os dez melhores funcionários com o maior número de contactos? Que contas é que não têm nenhum contacto? Quais são as maiores campanhas por contactos?

Tipo de relação

Factos múltiplos únicos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

942 Ajuda online do Oracle CRM On Demand Versão 20

- Conta
- Campanha
- Contacto
- Data de criação
- Propriedade do utilizador

Campos de filtragem otimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são otimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão otimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data da última chamada (UTC), que é uma versão otimizada do campo Data da última chamada. Utilizar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. Para obter informações sobre a utilização dos campos de filtragem otimizados, consulte [Utilizar campos de filtragem otimizados](#) (na página 986). As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem otimizados:

- Conta
- Campanha

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica do contacto
 - Métrica personalizada do contacto
 - Moeda indexada
 - Moeda média indexada
 - Número indexado
 - Número médio indexado
 - Número (n.º) de contactos

Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais de relatórios de contas e objetos personalizados

Este tópico abrange as seguintes áreas de informações empresariais de relatórios:

- Objeto personalizado 1 e contas
- Objeto personalizado 2 e contas
- Objeto personalizado 3 e contas

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Estas áreas de informações empresariais permitem-lhe analisar a relação muitos para muitos entre as contas e os Objetos personalizados 1, 2 e 3. A área de informações empresariais da conta é replicada e adicionada às dimensões dos Objetos personalizados 1, 2 e 3. As empresas recriam com frequência os Objetos personalizados 1, 2 e 3 e pretendem comunicar estes objetos recriados com contas. Uma vez que esta área de informações empresariais representa a relação muitos para muitos entre as contas e os Objetos personalizados 1, 2 e 3, as contas que não têm uma associação com, pelo menos, uma instância dos Objetos personalizados 1, 2 e 3 não podem ser comunicadas através da utilização destas áreas de informações empresariais.

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Estas áreas de informações empresariais têm as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Objeto personalizado
- Data de criação
- Propriedade do utilizador
- Território

Campos de filtragem otimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são otimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão otimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data da última chamada (UTC), que é uma versão otimizada do campo Data da última chamada. Utilizar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. Para obter informações sobre a utilização dos campos de filtragem otimizados, consulte [Utilizar campos de filtragem](#)

[otimizados](#) (na página 986). As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem otimizados:

- Conta
- Campanha
- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2
- Objeto personalizado 3

Métrica

A lista completa de métricas para estas áreas de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da conta
 - Métrica personalizada da conta
 - Moeda indexada
 - Moeda média indexada
 - Número indexado
 - Número médio indexado
 - Receitas
 - Receitas (000)
 - Média de receitas
 - Receitas fechadas
 - Receitas fechadas (000)
 - Média de receitas fechadas
 - N.º médio de dias para fechar a oportunidade (Definição: O número de dias para fechar uma oportunidade dividido pelo número de ganhos.)
 - Número (n.º) de contas
 - Número (n.º) de contas com oportunidades
 - Número (n.º) de contactos
 - Número (n.º) de oportunidades
 - Número (n.º) de ganhos
 - Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs)
 - Número (n.º) de PAs cancelados
 - Número (n.º) de PAs fechados
 - Número (n.º) de PAs abertos
 - Número (n.º) de PAs pendentes

- Antiguidade média do PA aberto
- N.º médio de dias para fechar PA

Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais de relatórios de contactos e objetos personalizados

Este tópico abrange as seguintes áreas de informações empresariais de relatórios:

- Objeto personalizado 1 e contactos
- Objeto personalizado 2 e contactos
- Objeto personalizado 3 e contactos

Disponibilidade

Estas áreas de informações empresariais estão disponíveis em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Estas áreas de informações empresariais permitem-lhe analisar a relação muitos para muitos entre os contactos e os Objetos personalizados 1, 2 e 3. A área de informações empresariais do contacto é replicada e adicionada às dimensões dos Objetos personalizados 1, 2 e 3. As empresas recriam com frequência os Objetos personalizados 1, 2 e 3 e pretendem comunicar estes objetos recriados com contactos. Uma vez que esta área de informações empresariais representa a relação muitos para muitos entre os contactos e os Objetos personalizados 1, 2 e 3, os contactos que não têm uma associação com, pelo menos, uma instância dos Objetos personalizados 1, 2 e 3 não podem ser comunicados através da utilização destas áreas de informações empresariais.

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Estas áreas de informações empresariais têm as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Contacto

- Objeto personalizado
- Data de criação
- Propriedade do utilizador

Campos de filtragem otimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são otimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão otimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data da última chamada (UTC), que é uma versão otimizada do campo Data da última chamada. Utilizar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. Para obter informações sobre a utilização dos campos de filtragem otimizados, consulte [Utilizar campos de filtragem otimizados](#) (na página 986). As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem otimizados:

- Conta
- Campanha
- Contacto
- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2
- Objeto personalizado 3

Métrica

A lista completa de métricas para estas áreas de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica do contacto
 - Métrica personalizada do contacto
 - Moeda indexada
 - Moeda média indexada
 - Número indexado
 - Número médio indexado
 - Número (n.º) de contactos

Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais de relatórios de oportunidades e objetos personalizados

Este tópico abrange as seguintes áreas de informações empresariais de relatórios:

- Objeto personalizado 1 e oportunidades
- Objeto personalizado 2 e oportunidades
- Objeto personalizado 3 e oportunidades

Disponibilidade

Estas áreas de informações empresariais estão disponíveis em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Estas áreas de informações empresariais permitem-lhe analisar a relação muitos para muitos entre as oportunidades e os Objetos personalizados 1, 2 e 3. A área de informações empresariais das oportunidades é replicada e adicionada às dimensões dos Objetos personalizados 1, 2 e 3. As empresas recriam com frequência os Objetos personalizados 1, 2 e 3 e pretendem comunicar estes objetos recriados com oportunidades. Uma vez que esta área de informações empresariais representa a relação muitos para muitos entre as oportunidades e os Objetos personalizados 1, 2 e 3, as oportunidades que não têm uma associação com, pelo menos, uma instância dos Objetos personalizados 1, 2 e 3 não podem ser comunicadas através da utilização destas áreas de informações empresariais.

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Estas áreas de informações empresariais têm as seguintes dimensões:

- Objeto personalizado
- Conta
- Campanha
- Data de fecho
- Data de abertura
- Oportunidade
- Propriedade do utilizador
- Contacto principal
- Território

Campos de filtragem otimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são otimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão otimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data da última chamada (UTC), que é uma versão otimizada do campo Data da última chamada. Utilizar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. Para obter informações sobre a utilização dos campos de filtragem otimizados, consulte [Utilizar campos de filtragem otimizados](#) (na página 986). As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem otimizados:

- Conta
- Campanha
- Contacto
- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2
- Objeto personalizado 3
- Oportunidade

Métrica

A lista completa de métricas para estas áreas de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da oportunidade
 - Métrica personalizada da oportunidade
 - Moeda indexada
 - Moeda média indexada
 - Número indexado
 - Número médio indexado
 - Receitas
 - Receitas previstas
 - Receitas fechadas
 - Receitas (000)
 - Receitas previstas (000)
 - Receitas fechadas (000)
 - Número (n.º) de oportunidades
 - Número (n.º) de oportunidades abertas
 - Número (n.º) de oportunidades fechadas
 - Número (n.º) de ganhos

- Número (n.º) médio de dias na fase de vendas

Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais de relatórios de pedidos de assistência e objetos personalizados

Este tópico abrange as seguintes áreas de informações empresariais de relatórios:

- Objeto personalizado 1 e pedidos de assistência
- Objeto personalizado 2 e pedidos de assistência
- Objeto personalizado 3 e pedidos de assistência

Disponibilidade

Estas áreas de informações empresariais estão disponíveis em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Estas áreas de informações empresariais permitem-lhe analisar a relação muitos para muitos entre os pedidos de assistência e os Objetos personalizados 1, 2 e 3. A área de informações empresariais dos pedidos de assistência é replicada e adicionada às dimensões dos Objetos personalizados 1, 2 e 3. As empresas recriam com frequência os Objetos personalizados 1, 2 e 3 e pretendem comunicar estes objetos recriados com pedidos de assistência. Uma vez que esta área de informações empresariais representa a relação muitos para muitos entre os pedidos de assistência e os Objetos personalizados 1, 2 e 3, os pedidos de assistência que não têm uma associação com, pelo menos, uma instância dos Objetos personalizados 1, 2 e 3 não podem ser comunicados através da utilização destas áreas de informações empresariais.

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Estas áreas de informações empresariais têm as seguintes dimensões:

- Conta
- Contacto
- Objeto personalizado
- Data de fecho

- Data de abertura
- Propriedade do utilizador
- Pedido de assistência

Campos de filtragem otimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são otimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão otimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data da última chamada (UTC), que é uma versão otimizada do campo Data da última chamada. Utilizar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. Para obter informações sobre a utilização dos campos de filtragem otimizados, consulte [Utilizar campos de filtragem otimizados](#) (na página 986). As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem otimizados:

- Conta
- Contacto
- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2
- Objeto personalizado 3
- Pedido de assistência

Métrica

A lista completa de métricas para estas áreas de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica do pedido de assistência
 - Métrica personalizada do pedido de assistência
 - Moeda indexada
 - Moeda média indexada
 - Número indexado
 - Número médio indexado
 - Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs)
 - Número (n.º) de PAs abertos
 - Número (n.º) de PAs fechados
 - Número (n.º) de PAs pendentes
 - Número (n.º) de PAs cancelados
 - Antiguidade média do PA aberto
 - N.º médio de dias para fechar PA

Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais de relatórios de objetos personalizados

Este tópico abrange as seguintes áreas de informações empresariais de relatórios:

- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2
- Objeto personalizado 3

Disponibilidade

Estas áreas de informações empresariais estão disponíveis em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Estas áreas de informações empresariais permitem-lhe comunicar sobre a métrica dos Objetos personalizados 1, 2 e 3 por conta, atividade, campanha, contacto, pista, oportunidade, pedido de assistência, parceiro, data e dimensões dos Objetos personalizados 1, 2 e 3. Estas oferecem a capacidade de analisar a métrica dos Objetos personalizados 1, 2 e 3 através de vários objetos relacionados. A geração de relatórios dos Objetos personalizados 1, 2 e 3 está atualmente disponível apenas em tempo real. Quando analisar os Objetos personalizados 1, 2 e 3, utilize apenas estas áreas de informações empresariais.

Tipo de relação

Simple

Dimensões

Estas áreas de informações empresariais têm as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Campanha
- Contacto
- Data de criação
- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2
- Objeto personalizado 3

- Pista
- Oportunidade
- Propriedade do utilizador
- Parceiro (só disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Pedido de assistência

Campos de filtragem otimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são otimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão otimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data indexada (UTC), que é uma versão otimizada do campo Data indexada. Utilizar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. Para obter informações sobre a utilização dos campos de filtragem otimizados, consulte [Utilizar campos de filtragem otimizados](#) (na página 986). As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem otimizados:

- Conta
- Atividade
- Campanha
- Contacto
- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2
- Objeto personalizado 3
- Pista
- Oportunidade
- Pedido de assistência

Métrica

A lista completa de métricas para estas áreas de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica do objeto personalizado
 - Métrica personalizada do objeto personalizado
 - Moeda indexada
 - Moeda média indexada
 - Número indexado
 - Número médio indexado
 - Número (n.º) de objetos personalizados

Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais de relatórios de previsões

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais permite-lhe comunicar os dados gerados pelo Módulo de previsão do Oracle CRM On Demand. Permite ainda comparar o resumo da previsão com os dados mais recentes da oportunidade em tempo real por conta, território, utilizador, oportunidade, produto, data e dimensões da quota de utilizador. Pode criar um relatório de desempenho para uma equipa de vendas com a cobertura do pipeline, cumprimento da quota e precisão da previsão. Além disso, permite aos gestores de vendas monitorizar o desempenho de membros individuais da equipa utilizando a hierarquia de utilizadores.

Tipo de relação

Factos múltiplos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Receitas da conta (consulte Nota 1)
- Território da conta
- Livro
- Data de fecho (ver Nota 2)
- Contacto
- Previsão
- Data de previsão (ver Nota 3)
- Oportunidade (ver Nota 4)
- Receitas do produto da oportunidade (consulte Nota 4)
- Propriedade do utilizador
- Produto
- Categoria do produto

■ Quota

Nota 1: Não pode combinar a dimensão Receitas da conta com as dimensões Oportunidade ou Produto da oportunidade.

Nota 2: Relativamente às quotas, a data de fecho corresponde ao primeiro dia do mês do período de quotas. Relativamente a previsões, a data de fecho corresponde à data de fecho das oportunidades que figuram nos instantâneos da previsão. Relativamente às oportunidades, a data de fecho corresponde à data de fecho da oportunidade.

Nota 3: A data de previsão corresponde à data de execução da previsão. Uma oportunidade pode figurar em várias previsões.

Nota 4: As Receitas da oportunidade ou Receitas do produto da oportunidade só podem ser associadas à métrica das Receitas da oportunidade ou Receitas do produto da oportunidade.

Campos de filtragem otimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são otimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão otimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data da última chamada (UTC), que é uma versão otimizada do campo Data da última chamada. Utilizar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. Para obter informações sobre a utilização dos campos de filtragem otimizados, consulte [Utilizar campos de filtragem otimizados](#) (na página 986). As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem otimizados:

- Conta
- Contacto
- Oportunidade

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica de receitas da conta
 - Número (n.º) de produtos
 - Número (n.º) médio de produtos
- Métrica da previsão
 - As minhas receitas da conta
 - A minha receita da conta
 - As minhas receitas do contacto
 - A minha receita do contacto
 - As minhas oportunidades
 - A minha receita da oportunidade

- As minhas receitas do produto
 - A minha receita do produto
- Os meus produtos
 - Quantidade fechada
 - Receitas fechadas
 - Receitas previstas
 - Quantidade prevista
 - Quantidade do pipeline
- Resumo da equipa
 - Previsão
 - Receitas fechadas
 - Pipeline
 - Melhor caso
- Resumo do produto da equipa
 - Quantidade fechada
 - Quantidade prevista
 - Quantidade do pipeline
 - Receitas fechadas
 - Receitas previstas
- Receitas fechadas
- Pipeline
- Previsão
- Receitas previstas
- Melhor caso
- Métrica da quota
 - Valor da quota
- Métrica da oportunidade
 - Métrica personalizada da oportunidade
 - Número indexado
 - Número médio indexado
 - Número indexado
 - Número médio indexado
 - Receitas

- Receitas previstas
- Receitas fechadas
- Receitas (000)
- Receitas previstas (000)
- Receitas fechadas (000)
- Número (n.º) de oportunidades
- Número (n.º) de oportunidades abertas
- Número (n.º) de oportunidades fechadas
- Número (n.º) de ganhos
- Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
- Métrica de receitas do produto da oportunidade
 - Número (n.º) de produtos
 - Número (n.º) médio de produtos

Notas de utilização

Aplicam-se as seguintes restrições:

- **Factos múltiplos.** Uma vez que a área de informações empresariais Previsões é uma área de informações empresariais Factos múltiplos, tem de garantir de que existe apenas uma métrica como parte de um relatório.
- **Dimensão do livro.** A dimensão e hierarquia do livro permitem-lhe agrupar registos de dados em livros. No entanto, os dados que vê continuam a ser geridos pelo modo de visibilidade no Analytics. Só funciona com a conta, receitas da conta, oportunidade e o produto de oportunidade.
- **Hierarquias.** Todas as hierarquias estão limitadas a oito níveis.
- **Divisão de receitas.** Quando a funcionalidade de divisão de receitas está configurada (ver Configurar o perfil da empresa e as predefinições globais), o resumo da previsão reflete a divisão mas a métrica da oportunidade em tempo real já não.
- **Métrica da quota.** A comparação da métrica da quota com outras métricas só é válida ao nível do mês e do utilizador.
- **Campos personalizados do resumo da previsão.** Estes campos não estão disponíveis para relatórios. O resumo da previsão gerado pelo Oracle CRM On Demand contém totais agregados. Por conseguinte, a métrica da previsão no seu relatório só faz sentido se visualizar os dados por utilizador. Visualizar a métrica da previsão sem o utilizador faz com que seja apresentado um valor incorreto.
- **Oportunidade e várias previsões.** A mesma oportunidade pode aparecer em várias previsões. Por conseguinte, a métrica da previsão tem de ser visualizada segundo uma data específica e utilizando o mecanismo de métrica filtrada. Caso contrário, a métrica da previsão poderá resultar incorreta.
- **Métrica da previsão e da quota de utilizador.** Os dados relativos às receitas correspondem aos da data do resumo da previsão, pelo que todas as oportunidades são apresentadas no primeiro dia do mês. A quota de utilizador também é definida para um período mensal sendo apresentada no primeiro dia do

mês. Por este motivo, os relatórios que incluem métricas da previsão e da quota de utilizador só fazem sentido se os dados estiverem agregados para o mês ou num nível superior.

- **Métrica da quota de utilizador.** A visibilidade para a métrica da quota de utilizador é controlada através da Visibilidade do gestor, independentemente da visibilidade do utilizador. Desta forma, os utilizadores que não sejam administradores de empresa não poderão comunicar quotas de utilizador juntamente com a métrica da oportunidade quando a respetiva visibilidade está definida como Visibilidade da equipa.
- **Classificação do percentil de utilizador.** Não poderá criar uma classificação do percentil de utilizador se não tiver acesso a todos os dados subjacentes.
- **Mês do calendário e várias previsões.** Cada mês do calendário pode ter várias previsões. Assim, um relatório que apresente uma métrica de previsão total terá de ser qualificado por uma data de previsão específica.
- **Quota e receitas.** Se o relatório com a quota de utilizador e as receitas da oportunidade em tempo real não apresentar os resultados esperados, tal poderá dever-se à falta de registos com datas de fecho da oportunidade no mesmo período que os registos de quota.
- **Previsão mensal.** Os totais do resumo de previsão mensal já estão agregados. Assim, um total para todos os utilizadores irá fornecer resultados incorretos. Se pretender obter o total desta forma, terá de utilizar a métrica de receitas da pasta As minhas receitas.
- **Visibilidade do gestor do Analytics.** Utilize a Visibilidade do gestor do Analytics se a previsão incluir apenas pessoas que reportam a si.
- **Visibilidade da equipa do Analytics.** Utilize a Visibilidade da equipa do Analytics se as pessoas incluídas na previsão pertencerem à equipa. Se elas não pertencerem à equipa nem reportarem a si, a vista de oportunidade e de produto de oportunidade não irá corresponder ao resumo da previsão.
- **Métrica da previsão.** A métrica da previsão tem de fazer referência a uma previsão específica. Utilize a função de métrica FILTER para referenciar a métrica por data de previsão e tipo de previsão. Por exemplo, utilize a função de métrica FILTER para obter o valor da previsão para uma data de previsão específica como, por exemplo, 16 Set 2009. Como existem vários tipos de previsão, adicione outro filtro para obter apenas os valores referentes à Previsão de receitas da oportunidade. Por exemplo:

```
FILTER ("Métrica da previsão"."Receitas da previsão" USING ("Data da previsão.Data = data '16-09-2009' AND Previsão."Tipo de previsão" = 'Previsão de receitas da oportunidade'))
```

Utilizar a função de métrica FILTER não é o mesmo que adicionar um filtro ao relatório. Se adicionar um filtro de relatório ao filtro por Data de previsão e Tipo de previsão, não irá obter quaisquer valores para a quota de utilizador ou receitas em tempo real. Se tiver várias quotas definidas para cada utilizador, terá de utilizar a função de métrica FILTER para referenciar o valor de quota específico. Por exemplo:

```
FILTER("Métrica da quota"."Valor da quota" USING (Quota."Nome da quota" = 'Vendas'))
```

Neste exemplo, a função de métrica FILTER obtém o valor da quota para um nome de quota específico (Vendas). Sem esta métrica de filtro, obtém apenas o valor total de todas as quotas.

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível. A dimensão Livro permite analisar a métrica e os atributos relacionados de contas e contactos a qualquer nível da hierarquia de livros.

Área de informações empresariais de relatórios de agregados familiares

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais só está disponível no Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Objetivo do negócio

A área de informações empresariais de relatórios de agregados familiares fornece a capacidade de gerar relatórios de agregados familiares para a dimensão Contacto. Este relatório permite que os conselheiros e respetivos gestores respondam a perguntas, como:

- Que clientes meus pertencem a agregados familiares?
- De que forma os ativos do agregado familiar na minha carteira de clientes estão divididos entre os meus clientes?
- Quais são os meus agregados familiares principais por valor total do ativo?

É possível combinar relatórios de agregado familiar a relatórios de carteira para fornecer um serviço ao cliente melhorado, através do tratamento dos clientes como membros de um agregado familiar.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Contacto
- Agregado familiar
- Contacto do agregado familiar

Campos de filtragem otimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são otimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Contacto tem um campo Tipo de contacto. Existe também um campo Código do tipo de contacto, que é uma versão otimizada do campo Tipo de contacto. Do mesmo modo, existe um campo Data de criação (UTC), que é uma versão otimizada do campo Data de criação. Utilizar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. Para obter mais informações sobre campos de filtragem otimizados, consulte [Utilizar campos de filtragem otimizados](#) (na página 986). A dimensão seguinte nesta área de informações empresariais tem campos de filtragem otimizados:

■ Contacto

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica do agregado familiar
 - Total de ativos por agregado familiar
 - Total de ativos por agregado familiar
 - Total de ativos por agregado familiar (000)
 - Total da média de ativos por agregado familiar
 - Total da média de ativos por agregado familiar (000)
 - Total de despesas do agregado familiar
 - Total de despesas do agregado familiar
 - Total de despesas do agregado familiar (000)
 - Total da média de despesas do agregado familiar
 - Total da média de despesas do agregado familiar (000)
 - Rendimento total do agregado familiar
 - Rendimento total do agregado familiar
 - Rendimento total do agregado familiar (000)
 - Total da média do rendimento do agregado familiar
 - Total da média do rendimento do agregado familiar (000)
 - Total do passivo do agregado familiar
 - Total do passivo do agregado familiar
 - Total do passivo do agregado familiar (000)
 - Total da média do passivo do agregado familiar
 - Total da média do passivo do agregado familiar (000)
 - Valor líquido total do agregado familiar
 - Valor líquido total do agregado familiar
 - Valor líquido total do agregado familiar (000)
 - Total da média do valor líquido do agregado familiar
 - Total da média do valor líquido do agregado familiar (000)
- Total de ativos do contacto
 - Total dos ativos
 - Total dos ativos (000)

- Total da média de ativos
- Total da média de ativos (000)
- Total de despesas do contacto
 - Total de despesas
 - Total de despesas (000)
 - Total da média de despesas
 - Total da média de despesas (000)
- Rendimento total do contacto
 - Rendimento total
 - Rendimento total (000)
 - Total da média do rendimento
 - Total da média do rendimento (000)
- Total do passivo do contacto
 - Total do passivo
 - Total do passivo (000)
 - Total da média do passivo
 - Total da média do passivo (000)
- Valor líquido total do contacto
 - Valor líquido total
 - Valor líquido total (000)
 - Total da média do valor líquido
 - Total da média do valor líquido (000)
- Métrica personalizada do agregado familiar
 - Número indexado
 - Número médio indexado
 - Moeda indexada
 - Moeda média indexada
- Número (n.º) de contactos agregados
- Número (n.º) de pedidos de assistência agregados
- Número (n.º) de pistas agregadas
- Número (n.º) de contactos
- Número (n.º) de pedidos de assistência do contacto
- Número (n.º) de pistas do contacto

- Número (n.º) de agregados familiares

Notas de utilização

A dimensão Contacto inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais de relatórios de pistas

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais permite-lhe analisar as métricas da pista por conta, território da conta, campanha, contacto, data, pista, oportunidade, propriedade do utilizador e conta do parceiro principal. Esta área de informações empresariais contém métricas para analisar a qualidade da pista, a conversão da pista e as receitas associadas às pistas.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Contacto
- Data
- Pista
- Oportunidade
- Propriedade do utilizador
- Conta do parceiro principal

Campos de filtragem otimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são otimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão otimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data indexada (UTC), que é uma versão otimizada do campo Data indexada. Utilizar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. Para obter informações sobre a utilização dos campos de filtragem otimizados, consulte [Utilizar campos de filtragem otimizados](#) (na página 986). As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem otimizados:

- Conta
- Campanha
- Contacto
- Pista
- Oportunidade

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da pista
 - Hierarquia de territórios de contas
 - Nome do território de nível superior
 - Nome do território - Nível 8
 - Nome do território - Nível 7
 - Nome do território - Nível 6
 - Nome do território - Nível 5
 - Nome do território - Nível 4
 - Nome do território - Nível 3
 - Nome do território - Nível 2
 - Nome do território - Nível 1
 - Número (n.º) de pistas
 - Número (n.º) de pistas qualificadas
 - Número (n.º) de pistas rejeitadas
 - Número (n.º) de pistas arquivadas
 - Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades.)
 - Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha (Definição: número de pistas convertidas em oportunidades que se encontram na fase de vendas Fechada/ganha.)

- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
- Número (n.º) de novas oportunidades
- Número (n.º) de ganhos
- Receitas fechadas para a pista
- Receitas previstas para a pista
- Receitas da oportunidade para a pista

Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais de relatórios de oportunidades

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais permite-lhe analisar oportunidades por conta, território, campanha, contacto, território, proprietário e dimensões da data. Esta área de informações empresariais é uma área de informações empresariais de factos múltiplos que inclui a métrica da quota e oportunidade. A métrica da oportunidade é definida ao nível mais granular nesta área de informações empresariais, pelo que pode ser analisada por todas as dimensões possíveis. No entanto, a métrica da Quota encontra-se a um nível menos granular e só pode ser analisada por dimensões limitadas, incluindo Data (Mês), Quota, Proprietário.

Tipo de relação

Simple

Dimensões

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Data de fecho
- Data de abertura
- Oportunidade

- Propriedade do utilizador
- Contacto principal
- Conta do parceiro principal
- Quota
- Território

Campos de filtragem otimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são otimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão otimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data da última chamada (UTC), que é uma versão otimizada do campo Data da última chamada. Utilizar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. Para obter informações sobre a utilização dos campos de filtragem otimizados, consulte [Utilizar campos de filtragem otimizados](#) (na página 986). As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem otimizados:

- Conta
- Campanha
- Contacto
- Oportunidade

Métrica

Seguem-se as métrica chave nesta área de informações empresariais:

- Receitas (Previstas e fechadas)
- Número (n.º) de oportunidades (Abertas e fechadas)
- Número (n.º) de ganhos
- Montantes da quota

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da oportunidade
 - Métrica personalizada da oportunidade
 - Moeda indexada
 - Moeda média indexada
 - Número indexado
 - Número médio indexado
 - Receitas
 - Receitas previstas

- Receitas fechadas
- Receitas (000)
- Receitas previstas (000)
- Receitas fechadas (000)
- Número (n.º) de oportunidades
- Número (n.º) de oportunidades abertas
- Número (n.º) de oportunidades fechadas
- Número (n.º) de ganhos
- Número (n.º) médio de dias na fase de vendas
- Métrica da quota
 - Valor da quota

Notas de utilização

Uma vez que a métrica da quota não está definida ao nível da dimensão da Oportunidade, é apresentada como células vazias quando os atributos da dimensão da Oportunidade se encontrarem no relatório.

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais de relatórios de oportunidades e concorrentes

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais permite-lhe analisar a relação muitos para muitos entre oportunidades e contas de concorrentes. Esta área de informações empresariais é quase idêntica às áreas de informações empresariais da oportunidade. A única diferença é que inclui a dimensão da conta de concorrente, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da oportunidade. Esta área de informações empresariais permite-lhe criar relatórios que mostram todos os concorrentes para uma oportunidade. Uma vez que esta área de informações empresariais representa a relação muitos para muitos entre oportunidades e contas de concorrentes, as oportunidades que não têm uma associação com, pelo menos, uma conta de concorrente não podem ser comunicadas através da utilização desta área de informações empresariais. Os atributos que definem a relação da conta de concorrente disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função

- Inverter função
- Data de início
- Data de fim
- Pontos fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Data de fecho
- Data de fecho
- Oportunidade
- Concorrente da oportunidade
- Propriedade do utilizador
- Contacto principal
- Contacto da relação
- Território

Campos de filtragem otimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são otimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão otimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data da última chamada (UTC), que é uma versão otimizada do campo Data da última chamada. Utilizar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. Para obter informações sobre a utilização dos campos de filtragem otimizados, consulte [Utilizar campos de filtragem otimizados](#) (na página 986). As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem otimizados:

- Conta
- Campanha

- Contacto
- Oportunidade

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da oportunidade
 - Métrica personalizada da oportunidade
 - Moeda indexada
 - Moeda média indexada
 - Número indexado
 - Número médio indexado
 - Receitas
 - Receitas previstas
 - Receitas fechadas
 - Receitas (000)
 - Receitas previstas (000)
 - Receitas fechadas (000)
 - Número (n.º) de oportunidades
 - Número (n.º) de oportunidades abertas
 - Número (n.º) de oportunidades fechadas
 - Número (n.º) de ganhos
 - Número (n.º) médio de dias na fase de vendas

Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais de relatórios de oportunidades e parceiros

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais permite-lhe analisar a relação muitos para muitos entre oportunidades e contas de parceiros. É quase idêntica às áreas de informações empresariais da oportunidade. A única diferença é que inclui a dimensão da conta de parceiro, que tem uma relação muitos para muitos com o tipo de registo da oportunidade. Esta área de informações empresariais permite-lhe criar relatórios que mostram todos os parceiros para uma oportunidade. Uma vez que esta área de informações empresariais representa a relação muitos para muitos entre oportunidades e contas de parceiros, as oportunidades que não têm uma associação com, pelo menos, uma conta de parceiro não podem ser comunicadas através da utilização desta área de informações empresariais. Os atributos que definem a relação da conta de parceiro disponíveis para relatórios incluem o seguinte:

- Contacto principal
- Função
- Inverter função
- Data de início
- Data de fim
- Pontos fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Data de fecho
- Data de abertura
- Oportunidade
- Parceiro da oportunidade
- Propriedade do utilizador
- Contacto principal
- Contacto da relação
- Território

Campos de filtragem otimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são otimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão otimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data da última chamada (UTC), que é uma versão otimizada do campo Data da última chamada. Utilizar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. Para obter informações sobre a utilização dos campos de filtragem otimizados, consulte [Utilizar campos de filtragem otimizados](#) (na página 986). As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem otimizados:

- Conta
- Campanha
- Contacto
- Oportunidade

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica da oportunidade
 - Métrica personalizada da oportunidade
 - Moeda indexada
 - Moeda média indexada
 - Número indexado
 - Número médio indexado
 - Receitas
 - Receitas previstas
 - Receitas fechadas
 - Receitas (000)
 - Receitas previstas (000)
 - Receitas fechadas (000)
 - Número (n.º) de oportunidades
 - Número (n.º) de oportunidades abertas
 - Número (n.º) de oportunidades fechadas
 - Número (n.º) de ganhos
 - Número (n.º) médio de dias na fase de vendas

Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais de receitas do produto da oportunidade

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais permite-lhe analisar as receitas do produto da oportunidade por conta, território da conta, campanha, oportunidade, produto de oportunidade, propriedade do utilizador, produto e categoria do produto. Uma vez que cada registo de receitas do produto recorrente pode ter uma data de início diferente, o nível de detalhe para esta área de informações empresariais é o mais baixo e contém uma linha para cada registo de receitas do produto recorrente dentro da oportunidade. Dado o nível de detalhe para esta área de informações empresariais, fornece a flexibilidade máxima para acumular dados a qualquer nível das dimensões suportadas. Esta área de informações empresariais também contém a dimensão da quota e a métrica, que lhe permitem comunicar a receita do produto de oportunidade e a métrica da quota no mesmo relatório.

Tipo de relação

Simple

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Oportunidade
- Receitas do produto da oportunidade
- Propriedade do utilizador
- Produto
- Categoria do produto
- Quota

Campos de filtragem otimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são otimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão otimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data indexada (UTC), que é uma versão otimizada do campo Data indexada. Utilizar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. Para obter informações sobre a utilização dos campos de filtragem otimizados, consulte [Utilizar campos de filtragem otimizados](#) (na página 986). As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem otimizados:

- Conta
- Campanha
- Oportunidade

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica de receitas do produto da oportunidade
 - Número (n.º) de produtos
 - Número (n.º) médio de produtos
- Métrica da quota
 - Valor da quota

Notas de utilização

A dimensão Conta inclui uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais de relatórios da equipa da oportunidade

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais permite a comunicação da relação entre as oportunidades e as equipas da oportunidade. Utilize esta área de informações empresariais para consultar os membros da equipa envolvidos numa oportunidade. Esta área de informações empresariais não tem métrica.

Tipo de relação

Um para muitos.

Dimensões

Esta área de informações empresariais oferece as seguintes dimensões:

- Oportunidade
- Equipa da oportunidade
- Propriedade do utilizador

Métrica

Nenhum.

Notas de utilização

Nenhum.

Visibilidade de dados. Esta área de informações empresariais utiliza sempre o modo Visibilidade da equipa, independentemente das definições definidas no perfil. Por esse motivo, pode sempre comunicar sobre todas as oportunidades em que é o proprietário ou um membro da equipa.

Área de informações empresariais de relatórios de parceiros

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais só está disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Objectivo da actividade

A área de informações empresariais Relatórios de parceiros fornece a capacidade de analisar parceiros e medir métricas de desempenho importantes, incluindo o número de pistas qualificadas e as receitas totais no pipeline da oportunidade.

Tipo de relação

Resumo

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Data de criação
- Pertencente a utilizador
- Parceiro
- Território

Métrica de

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica do parceiro
- Métrica personalizada do parceiro
 - Moeda média indexada
 - Número médio indexado
 - Moeda indexada
 - Número indexado
- Número (n.º) de parceiros
- Número (n.º) de pistas arquivadas
- Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs) cancelados
- Número (n.º) de oportunidades fechadas
- Número (n.º) de PAs fechados
- Número (n.º) de pistas
- Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha
- Número (n.º) de oportunidades abertas
- Número (n.º) de PAs abertos
- Número (n.º) de oportunidades
- Número (n.º) de PAs pendentes
- Número (n.º) de pistas qualificadas
- Número (n.º) de pistas rejeitadas
- Número (n.º) de PAs
- Número (n.º) de ganhos
- Número (n.º) médio de dias na fase

- N.º médio de dias para fechar PA
- Antiguidade média do PA aberto
- Receitas fechadas
- Receitas fechadas (000)
- Receitas fechadas para a pista
- Receitas previstas para a pista
- Receitas da oportunidade para a pista
- Receitas
- Receitas (000)

Notas de utilização

As métricas anteriores baseiam-se na Conta do parceiro principal de pistas, oportunidades e pedidos de assistência.

Área de informações empresariais de relatórios de entrega de conteúdo personalizado

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais só está disponível no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Objectivo da actividade

Esta área de informações empresariais fornece as informações necessárias para as várias funções numa organização farmacêutica, de forma a compreender melhor os médicos, refinar o conteúdo e entregar a mensagem certa à pessoa certa, na altura certa. Por exemplo, um gestor de marketing pode analisar as tendências detalhadas, o desempenho colateral e as respostas de vários segmentos. Com estas informações, o gestor pode rever os colaterais ou segmentar a base do cliente novamente e, em seguida, tornar os clientes alvo em conformidade. Um gestor de vendas pode analisar as tendências detalhadas, procurar executantes bons e maus num território e ser instrutor da equipa, conforme necessário.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta

- Actividade
- Contacto
- Resposta à mensagem
- Plano de mensagens
- Item do plano de mensagens
- Produto

Campos de filtragem otimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são otimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão otimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data indexada (UTC), que é uma versão otimizada do campo Data indexada. Utilizar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. Para obter informações sobre a utilização dos campos de filtragem otimizados, consulte [Utilizar campos de filtragem otimizados](#) (na página 986). As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem otimizados:

- Conta
- Actividade
- Contacto

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica do plano de mensagens
 - Métrica personalizada do plano de mensagens
 - Moeda média indexada
 - Moeda indexada
 - Número médio indexado
 - Número indexado
 - Número (n.º) de planos de mensagens
- Métrica do item do plano de mensagens
 - Métrica personalizada do item do plano de mensagens
 - Moeda média indexada
 - Moeda indexada
 - Número médio indexado
 - Número indexado

- Número (n.º) de itens do plano de mensagens
- Métrica da resposta à mensagem
 - Métrica personalizada da resposta à mensagem
 - Moeda média indexada
 - Moeda indexada
 - Número médio indexado
 - Número indexado
 - Número (n.º) de respostas às mensagens
- Métrica da conta
 - Receitas
 - Receitas (000)
 - Média de receitas
 - Receitas fechadas
 - Receitas fechadas (000)
 - Média de receitas fechadas
 - N.º médio de dias para fechar oportunidade
 - Receitas potenciais
 - Média de receitas potenciais
 - Receitas
 - Receitas do produto (000)
 - Receitas fechadas do produto
 - Receitas fechadas do produto (000)
 - Número (n.º) de contas
 - Número (n.º) de contas com oportunidades
 - Número (n.º) de actividades
 - Número (n.º) de contactos
 - Número (n.º) de oportunidades
 - Número (n.º) de ganhos
 - Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs)
 - Número (n.º) de PAs cancelados
 - Número (n.º) de PAs fechados
 - Número (n.º) de PAs abertos
 - Número (n.º) de PAs pendentes

- Antiguidade média do PA aberto
- N.º médio de dias para fechar PA
- Número (n.º) de pistas
- Número (n.º) de pistas convertidas em oportunidades
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade ganha
- Número (n.º) de pistas que resultam em oportunidade perdida
- Número (n.º) de pistas qualificadas
- Número (n.º) de pistas rejeitadas
- Métrica da actividade
 - Número (n.º) de actividades
 - Número (n.º) de actividades abertas
 - Número (n.º) de contas com actividades
 - Número (n.º) de actividades fechadas
- Métrica do contacto
 - Métrica personalizada do contacto
 - Moeda indexada
 - Moeda média indexada
 - Número indexado
 - Número médio indexado
 - Pertencente a campos personalizados do utilizador
 - Pertencente a campos personalizados do utilizador
 - Número (n.º) de contactos
- Métrica de receitas do produto
 - Receitas
 - Receitas previstas do produto
 - Receitas fechadas do produto
 - Receitas do produto (000)
 - Receitas previstas do produto (000)
 - Receitas fechadas do produto (000)
 - Preço médio de compra
 - Quantidade média
 - Quantidade

Notas de utilização

Nenhum

Área de informações empresariais de relatórios de pedidos de assistência

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais fornece a capacidade de analisar pedidos de assistência por conta, contacto, pedido de assistência, utilizador, parceiro e dimensões da data. Ajuda-o a medir e a analisar métricas de desempenho importantes da organização do pedido de assistência do cliente, incluindo há quanto tempo os pedidos de assistência estão abertos e a duração média para os fechar. A utilização desta métrica de desempenho para pedidos de assistência pode ajudar a sua empresa a melhorar a satisfação do cliente, a produtividade dos funcionários e a reduzir os custos operacionais.

Tipo de relação

Simple

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Contacto
- Data de fecho
- Data de abertura
- Propriedade do utilizador
- Conta do parceiro principal (só disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Pedido de assistência

Campos de filtragem otimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são otimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão otimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data da última

chamada (UTC), que é uma versão otimizada do campo Data da última chamada. Utilizar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. Para obter informações sobre a utilização dos campos de filtragem otimizados, consulte [Utilizar campos de filtragem otimizados](#) (na página 986). As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem otimizados:

- Conta
- Contacto
- Pedido de assistência

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica do pedido de assistência
 - Métrica personalizada do pedido de assistência
 - Moeda indexada
 - Moeda média indexada
 - Número indexado
 - Número médio indexado
 - Número (n.º) de pedidos de assistência (PAs)
 - Número (n.º) de PAs abertos
 - Número (n.º) de PAs fechados
 - Número (n.º) de PAs pendentes
 - Número (n.º) de PAs cancelados
 - Antiguidade média do PA aberto
 - N.º médio de dias para fechar PA

Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais de relatórios de atividades partilhadas

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais fornece a capacidade de analisar atividades partilhadas por conta, contacto e dimensões de utilizador. Porque estas atividades podem ser partilhadas por um ou mais utilizadores no Oracle CRM On Demand, através da utilização desta área de informações empresariais, pode reportar as atividades partilhadas. As atividades que não são partilhadas com pelo menos um utilizador, não podem ser reportadas através da utilização desta área de informações empresariais.

Tipo de relação

Muitos para muitos

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Contacto
- Propriedade do utilizador

Campos de filtragem otimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são otimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão otimizada do campo Tipo de conta. Do mesmo modo, existe um campo Data indexada (UTC), que é uma versão otimizada do campo Data indexada. Utilizar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. Para obter informações sobre a utilização dos campos de filtragem otimizados, consulte [Utilizar campos de filtragem otimizados](#) (na página 986). As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem otimizados:

- Conta
- Atividade
- Contacto

Métrica

Nenhum

Notas de utilização

As dimensões Conta e Contacto incluem uma Hierarquia de livros, que permite analisar a métrica e os atributos relacionados a qualquer nível.

Área de informações empresariais de relatórios de veículos

Disponibilidade

Esta área de informações empresariais está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo do negócio

Esta área de informações empresariais fornece a capacidade de analisar a métrica relacionada com o veículo através das dimensões do veículo e do concessionário e outros objetos da dimensão associados, tais como o contacto, a data, o concessionário e o produto.

Tipo de relação

Simples

Dimensões

Esta área de informações empresariais tem as seguintes dimensões:

- Contacto
- Data
- Concessionário
- Produto
- Veículo

Campos de filtragem otimizados

Esta área de informações empresariais tem campos que são otimizados para reduzir o tempo de consulta quando são utilizados nos filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras Code ou UTC. Por exemplo, a dimensão Contacto tem um campo Filtro da atribuição 1. Existe também um campo Código do filtro da atribuição 1, que é uma versão otimizada do campo Filtro da atribuição 1. Do mesmo modo, existe um campo Data de criação (UTC), que é uma versão otimizada do campo Data de criação. Utilizar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo padrão. Para obter mais informações sobre campos de filtragem otimizados, consulte [Utilizar campos de filtragem otimizados](#) (na página 986). As dimensões seguintes nesta área de informações empresariais têm campos de filtragem otimizados:

- Contacto
- Data
- Concessionário
- Veículo

Métrica

A lista completa de métricas para esta área de informações empresariais é a seguinte:

- Métrica do veículo
 - Métrica personalizada do veículo
 - Número (n.º) de veículos

Notas de utilização

Nenhum

Alterar o aspecto de relatórios

Quando configurar ou actualizar relatórios no Oracle CRM On Demand Answers, pode alterar o aspecto visual dos mesmos, conhecido como formatação cosmética. Pode aplicar formatação cosmética, copiar e colar atributos de formatação cosmética e guardar um relatório formatado para utilizar como um modelo de estilo.

Dependendo do item que estiver a formatar, a caixa de diálogo apresenta diferentes opções, tais como controlos do tipo de letra, células e limites, cor de fundo, opções de formatação adicionais, tais como a área das células e opções de estilo CSS personalizadas para HTML.

Pode alterar o aspecto de:

- Colunas e secções, tais como a cor de fundo e contornos
- Colunas em tabelas
- Tamanho de títulos

Pode copiar o conjunto de atributos de formatação cosmética aplicados a um item, tais como uma coluna numa tabela e colá-los num item do mesmo tipo, tal como outra coluna na tabela ou uma coluna numa tabela diferente. Pode também restaurar o aspecto predefinido. Para isso, utilize os ícones do canto superior direito das caixas de diálogo.

As vistas que suportam a acção de copiar e colar incluem as vistas de tabela, de tabela dinâmica e de gráfico.

Acerca de como guardar relatórios como modelos de estilo

Depois de ter personalizado o aspecto cosmético de um relatório e de o ter guardado, poderá utilizá-lo como um modelo. Isto permite-lhe aplicar a formatação a partir do relatório guardado para relatórios novos ou existentes.

As vistas que suportam a utilização de um relatório guardado como um modelo incluem as vistas de tabela, de tabela dinâmica e de gráfico.

Este tópico contém informações sobre como executar as seguintes tarefas:

- Formatar o aspecto visual de um relatório
- Copiar e colar um atributo de formatação

- Restaurar o aspecto predefinido de um atributo
- Utilizar um relatório guardado como um modelo

Para formatar o aspecto visual de um relatório

- 1 No Oracle CRM On Demand, clique no separador Relatórios.
- 2 Na Página principal Relatórios, na secção Relatórios e análises personalizados, clique em Estruturar análises para abrir Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 No Oracle CRM On Demand Answers, clique em Abrir análise.
- 4 Selecciona o relatório com o qual pretende trabalhar e, em seguida, clique em OK.
- 5 Na página Construir e ver análise, abra a caixa de diálogo de formatação cosmética ao efectuar um dos seguintes procedimentos:
 - No Passo 1, clique no botão Propriedades da coluna e, em seguida, clique no separador Estilo na caixa de diálogo Propriedades da coluna.
 - No Passo 2, abra a caixa de diálogo Editar formato ao efectuar um dos seguintes procedimentos:
 - Para Título ou Tabela, clique no botão Formatar vista.
 - Na vista de tabela dinâmica, clique no botão Propriedades da vista de tabela dinâmica e, em seguida, no botão Definir formato alternativo.

NOTA: Na vista de tabela, pode também clicar no botão Formatar coluna e utilizar o separador Formato do valor. Na vista de tabela dinâmica, pode também clicar no botão de propriedades da secção e utilizar o separador Propriedades da secção.

É apresentada a caixa de diálogo de formatação cosmética.
- 6 Na área Tipo de letra, efectue as selecções da família, tamanho, cor, estilo (por exemplo, negrito) e outros efeitos que pretenda aplicar (por exemplo, sublinhado) ao tipo de letra.

NOTA: Para alguns itens, esta opção não está disponível.
- 7 Na área da Célula, configure o alinhamento e a cor de fundo.

NOTA: Para o alinhamento horizontal, a justificação mais comum para dados de texto é a esquerda. Para dados numéricos é a direita.

O alinhamento vertical não tem qualquer impacto, a não ser que a coluna abranja várias linhas de outras colunas.
- 8 Na área Limite, efectue as selecções de posição do limite, cor e estilo da célula.

SUGESTÃO: Pode seleccionar ou anular a selecção de limites personalizados ao clicar nos limites superior, inferior, da esquerda e da direita perto da lista pendente Posição.
- 9 Para formatar o espaçamento de uma célula, clique em Opções de formatação adicionais e especifique valores para a largura e altura do conteúdo das células, bem como o espaço acima, abaixo, à esquerda e à direita desse conteúdo.

Os valores são especificados em pixels.

10 Para substituir os elementos de estilo e de classe especificados nas folhas de cálculo do Oracle CRM On Demand Answers, efectue as respectivas selecções na área Opções de estilo do CSS personalizadas:

- a** Clique nas definições que pretende utilizar.
- b** Forneça a localização da classe, estilo ou folha de estilos.

NOTA: As opções de formatação de estilo avançadas destinam-se a utilizadores que sabem como trabalhar com folhas de estilo em cascata.

11 Clique em OK.

Para copiar e colar um atributo de formatação

- 1** Na página Construir e ver análise, vá para o item cuja formatação pretende copiar, tal como uma linha, coluna ou célula da tabela.
- 2** Abra a caixa de diálogo de Formatação cosmética, clique no botão Copiar formatação e, em seguida, clique em Cancelar para fechar a caixa de diálogo Formatação cosmética.
- 3** Vá para o item para o qual pretende colar a formatação.
- 4** Abra a caixa de diálogo de formatação cosmética, clique no botão para colar a formatação e, em seguida, clique em OK para aplicar as alterações.

Para restaurar o aspecto predefinido

- Abra a caixa de diálogo Formatação cosmética do item e, em seguida, clique no botão Limpar formatação.

Para alguns tipos de vistas, quando adiciona a vista, pode utilizar um relatório guardado como um modelo, conforme descrito no seguinte procedimento.

Para utilizar um relatório guardado como um modelo

- 1** Na página Construir e ver análise, vá para o Passo 2: Criar disposição.
- 2** Clique em Adicionar vista e seleccione a vista que pretende.
- 3** Clique no botão Importar formatação de outra análise, que se encontra perto da parte superior da área de trabalho:



- 4** Na caixa de diálogo Importar formato guardado, navegue para o relatório guardado e clique em OK.
- 5** Clique na ligação Resultados guardados ou no botão Pré-visualizar análises.

Utilizar campos de filtragem otimizados

Os campos otimizados terminam com as palavras *Code* (em listas de escolha) ou *UTC* (Tempo universal coordenado) em campos de data/hora. Utilizar o campo otimizado no filtro melhora o desempenho do relatório.

Campos Código nos filtros

Os campos Código armazenam os valores da lista de escolha no código independente da língua (LIC) para listas de escolha em várias línguas. No Oracle CRM On Demand, o utilizador gere várias línguas através da utilização de códigos independentes de línguas e entradas individuais para cada língua. Por exemplo, um campo de estado pode ser implementado da seguinte forma para o valor da língua com um estado de Ativo.

Língua	Valor	Código independente da língua
Inglês	Ativa	Ativa
Francês	Actif	Ativa
Alemão	Aktiv	Ativa
Espanhol	Activo	Ativa

Para filtrar contas ativas, crie um filtro para o campo Código do estado (a versão otimizada do campo Estado) e para o valor de LIC (neste caso, Ativo). Independentemente da língua utilizada, consultar o valor de LIC melhora o desempenho do relatório porque não é necessário um passo extra de tradução para consultar outras línguas.

Apresentar os valores de LIC numa lista de escolha

Para apresentar os valores de LIC numa lista de escolha, utilize o procedimento seguinte.

Para apresentar os valores de LIC numa lista de escolha

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique na ligação global Admin.
- 2 Na secção Personalização de aplicação, clique na ligação Personalização de aplicação.
- 3 Na secção Configuração de tipos de registo, clique na ligação do tipo de registo obrigatório.
- 4 Na secção Gestão de campos, clique na Configuração de campos do *tipo de registo*.
- 5 Na página Campos, clique numa das ligações Editar lista de escolha no campo da lista de escolha que pretende.

Os valores de LIC estão na coluna ID.

Campos UTC nos filtros

Quando utiliza os campos UTC, estes não são convertidos para os fusos horários da empresa ou do utilizador e, assim, melhorarem o desempenho do relatório. O desempenho é melhorado posteriormente quando os campos de data/hora são indexados na base de dados. É possível suprimir estes campos nos relatórios e, em vez disso, utilizar os campos que ajustaram os fusos horários.

Passo 1: Definir critérios

É possível criar critérios para os relatórios na página Definir critérios no Oracle CRM On Demand Answers. Para aceder à página Definir critérios, crie uma nova análise, tal como descrito em [Iniciação ao Answers \(Relatórios personalizados\)](#) (consultar "[Iniciação com respostas \(relatórios personalizados\)](#)" na página 827), ou abra uma análise existente no Oracle CRM On Demand Answers.

Clique num tópico para visualizar instruções passo a passo para executar o seguinte:

- [Adicionar colunas a relatórios](#) (na página 987)
- [Adicionar campos personalizados a relatórios](#) (na página 988)
- [Adicionar filtros a colunas](#) (na página 988) (opcional mas recomendado)
- [Editar propriedades de coluna](#) (na página 997)
- [Configurar fórmulas de coluna](#) (na página 1009)
- [Adicionar ligações de acções a resultados](#) (consultar "[Adicionar ligações de acções a resultados](#)" na página 1010) (opcional)
- [Ordenar e reordenar colunas](#) (na página 1014)

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Acerca da utilização de moradas em relatórios](#) (na página 1015)
- [Combinar resultados a partir de vários relatórios utilizando Definir operações](#) (na página 1016)

Adicionar colunas a relatórios

Quando criar ou modificar relatórios no Oracle CRM On Demand Answers, pode adicionar colunas até o relatório conter todos os dados que pretender.

NOTA: Os períodos nos relatórios podem basear-se no calendário fiscal da empresa, que pode ser diferente de um calendário normal. Por exemplo, o ano fiscal da empresa pode começar a 1 de Junho de cada ano do calendário. Se a empresa tiver recentemente alterado o ano do calendário fiscal no Oracle CRM On Demand, deve rever com cuidado as análises de históricos se estas abrangerem vários anos. Os dados nos relatórios que se baseiam no calendário fiscal anterior, não podem ser alinhados com os dados que utilizam o novo calendário fiscal.

Para adicionar colunas ao relatório

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na secção Área de informações empresariais activa, expanda as listas Coluna para apresentar as colunas que pode incluir nos relatórios.
- 2 Clique nas colunas que pretende incluir no relatório.

NOTA: Pode remover uma coluna do relatório clicando no ícone X dessa coluna. Pode alterar a ordenação das colunas arrastando-as para o novo local e soltando-as.

Adicionar campos personalizados a relatórios

Pode adicionar campos personalizados como colunas em relatórios e análises no Oracle CRM On Demand Answers. Para mais informações sobre como adicionar colunas a relatórios, consulte [Adicionar colunas a relatórios](#) (na página 987).

Para implementações de várias línguas utilizando o Oracle CRM On Demand Answers, tem de traduzir os campos personalizados para cada língua utilizada no Oracle CRM On Demand Answers, de modo a que esses campos estejam disponíveis para serem adicionados a relatórios e análises. Por exemplo, se um campo personalizado for criado em inglês, tem de ser traduzido para alemão de modo a que um utilizador nativo possa ver e utilizar o campo personalizado num relatório ou análise.

Adicionar filtros a colunas

No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, pode configurar filtros para colunas no relatório. Um filtro limita os resultados que são apresentados quando um relatório é executado. O Oracle CRM On Demand Answers só mostra os resultados que correspondem aos critérios.

Um filtro de coluna é constituído pelos seguintes elementos:

- Uma coluna para filtrar como, por exemplo, Tipo de conta.
- Um valor a utilizar quando é aplicado o filtro, tal como 10 (pode ser utilizada uma expressão de SQL ou uma variável em vez de um valor quando necessário).
- Um operador que determina a forma como o valor é aplicado como, por exemplo, Menor que.

Por exemplo, se a coluna contiver a quantidade de unidades vendidas, se o operador for Menor que e se o valor for 10, os resultados só incluirão as quantidades de encomendas em que foram vendidas menos de 10 unidades.

Um filtro de coluna também poderá ter as seguintes características:

- Pode ser combinado com outros filtros de coluna da mesma área de informações empresariais para aumentar ainda mais as restrições dos resultados de um relatório.
- Os filtros podem ser agrupados de modo a criar filtros complexos.
- O respetivo valor pode ser restringido pelos resultados de um relatório anteriormente guardado pertencente à mesma área de informações empresariais.

O filtro é convertido numa cláusula WHERE na instrução SELECT de SQL. A cláusula WHERE é utilizada para limitar as linhas devolvidas apenas às que satisfazem as restrições especificadas. Os utilizadores avançados podem introduzir diretamente o SQL para um filtro.

NOTA: Se selecionou a opção para adicionar novos valores da lista de escolha ao importar dados, é possível que esses novos valores da lista de escolha não sejam apresentados nas 24 horas seguintes. Assim sendo, poderá não conseguir utilizar os novos valores da lista de escolha como filtros durante esse período de tempo.

Criar filtros de coluna

Pode criar um filtro em qualquer coluna dos relatórios. Se não pretender que a coluna seja apresentada nos resultados, poderá ocultá-la.

ATENÇÃO: Se clicar no botão Atualizar do navegador antes de concluir a criação de um filtro de coluna, o navegador recarrega a página e exclui as alterações.

Para criar um filtro sem adicionar a coluna ao relatório

- Clique com a tecla Ctrl premida na coluna.

Para criar um filtro de coluna

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Novo filtro na coluna em que pretende criar o filtro.

- 2 Na caixa de diálogo Criar/editar filtro, selecione um operador na lista pendente Operador.

As escolhas de operadores e valores são apresentadas na coluna da esquerda. Dependendo do tipo de coluna selecionado, poderão ser apresentadas opções adicionais na coluna da direita como, por exemplo, botões do calendário para especificar um intervalo de datas ou uma caixa de correspondência de texto para limitar extensas listas de valores.

- 3 Para especificar um valor, introduza-o na caixa Valor ou clique em Todas escolhas para ver os valores disponíveis na coluna e selecione um valor da lista.

Podem ser adicionados múltiplos valores clicando em Adicionar e selecionando Valor após a introdução dos dados para o campo de valor atual.

Utilize as diretrizes mostradas na seguinte tabela quando escolher um operador e especificar valores. Para obter mais informações sobre operadores, consulte *Notas sobre a utilização de operadores*, que aparece após este procedimento.

Operador	Diretrizes de utilização
é igual a ou está em	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor ou múltiplos valores. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna correspondem ao valor no filtro.
não é igual a ou não está em	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor ou múltiplos valores. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna não correspondem ao

Operador	Diretrizes de utilização
	valor no filtro.
é menor que	Válido para uma coluna que contém números ou datas. Especifique um único valor. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna são menores que o valor no filtro.
é maior que	Válido para uma coluna que contém números ou datas. Especifique um único valor. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna são maiores que o valor no filtro.
é menor que ou igual a	Válido para uma coluna que contém números ou datas. Especifique um único valor ou múltiplos valores. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna são menores que ou iguais ao valor no filtro.
é maior que ou igual a	Válido para uma coluna que contém números ou datas. Especifique um único valor ou múltiplos valores. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna são maiores que ou iguais ao valor no filtro.
está entre	Válido para uma coluna que contém números ou datas. Especifique dois valores. Os resultados incluirão registos para os valores especificados e os valores entre ambos.
é nulo	<p>Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Não especifique um valor. O operador só testa a ausência de dados na coluna. Os resultados só incluem registos onde não existam dados na coluna.</p> <p>Por vezes, poderá ser útil saber se existem dados presentes e a utilização do operador IS NULL constitui uma forma de testar essa condição.</p>
não é nulo	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Não especifique um valor. O operador só testa a presença de dados na coluna. Os resultados só incluirão os registos onde existem dados na coluna.
está entre os primeiros	<p>Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor. Os resultados só incluirão os primeiros n registos, em que n é um número inteiro especificado como o valor no filtro.</p> <p>Este operador destina-se a resultados classificados. Por exemplo, pode utilizar este operador para obter uma lista dos 10 principais desempenhos.</p>
está entre os últimos	<p>Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor. Os resultados só incluirão os últimos n registos, em que n é um número inteiro especificado como o valor no filtro.</p> <p>Este operador destina-se a resultados classificados. Por exemplo, pode utilizar este para obter uma lista dos clientes que comunicaram o menor número de erros.</p>

Operador	Diretrizes de utilização
contém todos	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor ou múltiplos valores. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna contêm todos os valores no filtro.
contém qualquer	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor ou múltiplos valores. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna contêm pelo menos um dos valores no filtro.
não contém	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor ou múltiplos valores. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna não contêm nenhum dos valores no filtro.
começa com	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna começam com o valor no filtro.
termina com	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna terminam com o valor no filtro.
é COMO (correspondência padrão)	Válido para uma coluna que contém texto. Especifique um único valor ou múltiplos valores. Requer a utilização de um símbolo de percentagem (%) como carácter universal. É possível especificar até dois caracteres de sinal de percentagem no valor. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna correspondem ao valor padrão no filtro.
não é COMO (correspondência padrão)	Válido para uma coluna que contém texto. Especifique um único valor ou múltiplos valores. Requer a utilização de um símbolo de percentagem (%) como carácter universal. É possível especificar até dois caracteres de sinal de percentagem no valor. Os resultados só incluirão os registos onde os dados na coluna não correspondem ao valor padrão no filtro.
é solicitado	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Definir uma coluna para <i>é solicitado</i> indica que está a sinalizá-la para ser filtrada por um valor que lhe foi transmitido de outro relatório. NOTA: Utilize esta opção quando ligar relatórios através da navegação (consulte Passo 2: Criar disposições (na página 1017)). Uma ou mais colunas no relatório no qual está a definir o nível de detalhes têm de conter o filtro <i>é solicitado</i> para que o relatório apresente linhas limitadas ao valor seleccionado e com o nível de detalhe do relatório principal.

- 4 Utilize os controlos de paginação para navegar entre as escolhas quando existem muitas escolhas para a coluna:
 - Clique num número de página específico para navegar para essa página.

- Clique no botão de paginação de seta dupla para a direita (>>) para avançar para a última página ou no botão de paginação de seta dupla para a esquerda (<<) para regressar à primeira página.
- 5 Utilize os botões do calendário para especificar o intervalo de datas para colunas que contêm datas.
Para especificar uma única data, especifique a mesma data para a data de início e de fim.
- 6 Utilize a lista pendente Correspondência para ver os valores disponíveis a utilizar num filtro. Se pretender, especifique os critérios para restringir os valores a devolver (não é obrigatório). Em seguida, clique na ligação Todas escolhas e selecione um valor da lista devolvida.

Por exemplo, suponha que pretende consultar os resultados da região Este. Se introduzir um E na caixa de texto e seleccionar "começa com" na lista pendente Correspondência, a lista mostra apenas os valores que começam com um E.
- 7 Para adicionar uma expressão de SQL ou uma variável de sessão, execute o seguinte procedimento:
 - a Clique no botão Adicionar e selecione a opção adequada.
A etiqueta na caixa Valor é alterada para refletir a seleção.
 - b Introduza a expressão de SQL ou o nome da variável de sessão na caixa.

As expressões de SQL podem conter chamadas de funções que funcionam em valores de colunas. Para mais informações, consulte [Utilizar funções em análises](#) (na página 1075) e [Variáveis da sessão](#) (consultar "[Variáveis de sessão](#)" na página 1116).
- 8 Para remover um valor, uma expressão de SQL ou uma variável de sessão, clique no ícone X junto à mesma.

Para remover todas as definições, clique no botão Limpar valores.
- 9 Para impor restrições a este filtro através do valor de uma coluna da mesma área de informações empresariais noutra análise, clique no botão Avançadas e selecione a opção Filtro com base nos resultados de outro pedido.

É apresentada a caixa de diálogo Filtrar com base no pedido guardado.
- 10 Para converter o filtro para SQL, clique no botão Avançadas e selecione a opção Converter este filtro para SQL.

É apresentada a caixa de diálogo Filtro em SQL avançado.
- 11 Quando concluir, clique em OK.

O filtro é apresentado na área Filtros na página Definir critérios ou na página Filtros guardados.

Notas sobre a utilização de operadores

Alguns operadores efetuam funções semelhantes mas não são exatamente as mesmas funções. Tenha em consideração as semelhanças e as diferenças entre os seguintes operadores:

- é igual a
- está em

- contém todos
- contém qualquer
- é LIKE

É igual a ou *está em* procura uma correspondência exata entre os critérios de procura e os valores na base de dados. Por exemplo, se os critérios forem Paula Lopes, só Paula Lopes é uma correspondência exata e passa no filtro. Uma vez que todas as procuras são sensíveis a maiúsculas e minúsculas, os valores, tais como, paula Lopes ou Paula lopes não passam no filtro.

Contém todos procura todos os valores que correspondem aos critérios e todos os valores têm de estar corretos para passarem no filtro, tal como numa procura AND. Por exemplo, se os critérios forem procurar dois valores, valor = Paula e valor = Lopes, Paula Lopes e Lopes Paula passam no filtro mas paula Lopes, Paula Silva e Cristina Lopes não passam no filtro uma vez que não contém todos os critérios (Paula AND Lopes).

Contém qualquer procura os valores que correspondem aos critérios mas é menos exata uma vez que não requer todos os valores, tal como numa procura OR. Por exemplo, se os critérios forem procurar dois valores, valor = Paula e valor = Lopes, então, Paula, Paula Silva, Cristina Lopes e Lopes passam no filtro uma vez que cumprem os critérios Paula OR Lopes.

É LIKE procura padrões, o que requer a utilização de um ou dois símbolos de percentagem (%) como carácter universal. Por exemplo, se os critérios de procura forem valor = P%a %es, Paula Lopes, Paulina alves e Palmira borges passam no filtro mas paula Lopes não passa.

Para obter a melhor velocidade de procura, reduza ou elimine a utilização de operadores de correspondência de padrões, tais como, Contém todos, Contém qualquer e É LIKE. Se pretende procurar valores exatos, não utilize operadores de correspondência de padrões em vez de operadores de correspondência exata.

Guardar filtros de coluna

Pode guardar um filtro como parte de uma análise ou para reutilização noutras análises. Se um filtro se destinar a uma análise específica e guardar a análise, o filtro é guardado como parte da análise e será aplicado sempre que a análise for executada. Também poderá guardar o filtro explicitamente para poder ser utilizado noutras análises.

Os filtros guardados e as pastas que contenham filtros da área de informações empresariais são apresentados a seguir ao nome da área de informações empresariais. Se não existirem filtros guardados para a área de informações empresariais, esta parte da página aparece a branco.

Para guardar um filtro de coluna como parte de uma análise

- 1 Na página Definir critérios, clique em Guardar.
- 2 Na caixa de diálogo Guardar análise, selecione a localização onde pretende guardar a análise e, em seguida, clique em OK.

Para guardar um filtro de coluna para utilizar noutras análises

- 1 Na página Definir critérios, na secção Filtros, clique em Guardar filtro.

- 2 Na caixa de diálogo Guardar filtro, selecione uma pasta para guardar o filtro:
 - Para guardar o filtro para utilização pessoal, clique em Os meus filtros.
Os filtros guardados em Os meus filtros só estão disponíveis para o utilizador.
 - Para guardar o filtro para ser utilizado por outros utilizadores, clique em Filtros públicos.
Os filtros guardados numa pasta de filtros públicos estão disponíveis para outros utilizadores que tenham permissão para aceder à pasta.
- 3 Introduza um nome para o filtro.
- 4 (Opcional) Introduza uma descrição para o filtro.
- 5 Clique em OK.

Para apresentar as propriedades para um filtro guardado

- Na página Definir critérios, na secção Filtros, clique no ícone Opções de filtro junto do filtro cujas propriedades pretende apresentar e, em seguida, selecione a opção Editar filtro.

Aplicar filtros de coluna guardados a análises

Pode aplicar um filtro de coluna guardado a uma análise. Pode aplicar o conteúdo do filtro ou uma referência ao filtro.

Quando aplica o conteúdo de um filtro de coluna guardado, o conteúdo real desse filtro é copiado para a área Filtros na página Definir critérios. Isto permite-lhe manipular os critérios do filtro sem alterar o filtro guardado. Quando aplica uma referência a um filtro guardado, o filtro guardado é referenciado apenas pelo respetivo nome podendo ver o respetivo conteúdo, mas não alterá-lo.

Para aplicar um filtro de coluna guardado a uma análise

- 1 Na página Definir critérios, na secção Filtros, clique em Abrir filtro guardado.
- 2 Navegue para a pasta Filtros adequada, selecione o filtro guardado que pretende aplicar e, em seguida, clique em OK.
- 3 Na caixa de diálogo Aplicar filtro guardado, na secção Opções do filtro, especifique as escolhas pessoais, se existirem.
- 4 Clique em OK.
O filtro é apresentado na área Filtros na página Definir critérios.

Editar filtros de coluna

Pode editar um filtro de coluna para alterar as respetivas propriedades.

Para editar um filtro de coluna

- 1 Na página Definir critérios, na secção Filtros, clique no botão Opções de filtro relativo ao filtro que pretende editar e, em seguida, selecione Editar filtro.
É apresentada a caixa de diálogo Criar/editar filtro.
- 2 Efetue as alterações e, em seguida, clique em OK.

Editar a fórmula para um filtro de coluna

Pode editar a fórmula para um filtro de coluna. As edições efetuadas aplicam-se apenas à utilização do filtro da coluna; uma fórmula pode conter chamadas para funções para efetuar mais cálculos avançados. Consulte [Utilizar funções em análises](#) (na página 1075).

Para editar a fórmula da coluna para um filtro

- 1 Na página Definir critérios, na secção Filtros, clique no botão Opções de filtro relativo ao filtro e, em seguida, selecione Editar fórmula da coluna.
- 2 Clique no separador Fórmula da coluna.
- 3 Escreva a fórmula na área Fórmula da coluna.
- 4 Clique em OK para guardar as alterações.

Remover filtros de coluna

Pode remover um único filtro ou todos os filtros de uma análise.

NOTA: Se a análise tiver sido guardada anteriormente com algum filtro aplicado, guarde novamente a análise para remover os filtros.

Para remover um filtro de coluna de uma análise

- Na página Definir critérios, na secção Filtros, clique no ícone X.

Combinar filtros de coluna com outros filtros de coluna

A combinação de filtros de coluna, também conhecida como filtragem parentética, permite-lhe criar filtros complexos sem ser necessário ter conhecimentos de SQL.

Pode combinar filtros de coluna com os operadores AND e OR. O operador AND significa que têm de ser satisfeitos os critérios especificados em cada filtro. Este é o método predefinido para combinar filtros de coluna. O operador OR significa que têm de ser satisfeitos os critérios especificados em cada um dos filtros de coluna, pelo menos.

Para combinar um filtro de coluna com outros filtros de coluna

- 1 Na página Definir critérios, adicione, pelo menos, dois filtros de coluna a uma análise ou adicione, pelo menos, dois filtros de coluna a um filtro guardado.
Os filtros são listados na secção Filtros com um operador AND a separá-los.
- 2 Para alterar um operador AND para um operador OR, clique no mesmo.
- 3 À medida que adiciona filtros de coluna, clique nos operadores AND e OR para agrupar filtros e criar as combinações de filtros pretendidas.
Os elementos dos filtros combinados estão associados por caixas.
- 4 Para cortar, copiar ou desagrupar elementos associados, clique no botão Editar grupo de filtros e selecione a opção apropriada.

Impedir um filtro de ser substituído durante a navegação e definição de critérios de seleção

Pode proteger o conteúdo de um filtro num relatório contra alterações durante a navegação e definição de critérios de seleção. Um filtro protegido é sempre aplicado a resultados.

Para proteger um filtro contra a alteração durante a navegação e definição de critérios de seleção

- Na página Definir critérios, na secção Filtros, clique no botão Opções de filtro relativo ao filtro e, em seguida, selecione Proteger filtro.

Utilizar relatórios guardados como filtros

Os filtros podem ser combinados com outros filtros, mas também podem basear-se nos valores devolvidos por outro relatório. Todos os relatórios guardados que devolvam uma coluna de valores podem ser utilizados para filtrar a coluna seleccionada no relatório.

Para criar um filtro com base nos resultados de outro relatório guardado

- 1 Na página Definir critérios, clique no botão Novo filtro na coluna em que pretende criar o filtro.
- 2 Na caixa de diálogo Criar/editar filtro, clique em Avançadas e, em seguida, selecione a opção Filtro com base nos resultados de outro pedido.
- 3 Na caixa de diálogo Filtrar com base no pedido guardado, no campo Relação, selecione a relação adequada entre os resultados e a coluna que será filtrada.
- 4 Clique em Procurar e navegue para o relatório guardado.
- 5 No campo Utilizar valores na coluna, selecione a coluna a utilizar para o filtro.

Se o relatório guardado contiver um nome de coluna que corresponda à coluna onde está a criar o filtro, o nome dessa coluna é apresentado em primeiro lugar na lista de valores no campo Utilizar valores na coluna. Pode seleccionar uma coluna diferente.

6 Clique em OK.

O filtro é apresentado na secção Filtros na página Definir critérios.

NOTA: Se pretender editar o filtro mais tarde, só pode editar as informações apresentadas na caixa de diálogo Filtrar com base no pedido guardado.

Editar SQL para um filtro de coluna

Pode editar a cláusula lógica WHERE de SQL para utilizar como filtro. Apesar de normalmente não ser necessária, esta funcionalidade está à disposição dos utilizadores que necessitam de capacidades de filtragem avançadas. Para obter uma descrição mais abrangente da sintaxe de SQL, consulte um livro de referência sobre SQL da autoria de terceiros, um manual de referência sobre SQL de um dos fornecedores da base de dados ou um Web site de referência online. Para informações mais gerais sobre como utilizar SQL no Oracle CRM On Demand Answers, consulte [Utilizar funções em análises](#) (na página 1075).

Para editar o SQL gerado para um filtro de coluna

- 1 Na caixa de diálogo Criar/editar filtro, clique Avançadas e, em seguida, selecione a opção Converter este filtro para SQL.
- 2 Introduza as modificações na caixa de texto e, em seguida, clique em OK.

O filtro é apresentado na área Filtros na página Definir critérios. Após escolher esta opção, a edição do filtro irá apresentar sempre o SQL introduzido.

Exemplo: Identificar clientes com o volume de vendas mais elevado

O seguinte exemplo descreve dados sobre os dez clientes com o volume de vendas mais elevado em 2003.

```
"Data de fecho"."Ano do calendário" = 2003
```

```
AND RANK("Métrica da oportunidade"."Receitas fechadas") <= 10
```

Editar propriedades de coluna

Pode editar propriedades para uma coluna para controlar o aspeto e a disposição de uma coluna e respetivo conteúdo. Também é possível especificar formatação a aplicar apenas se o conteúdo da coluna cumprir determinadas condições. Por predefinição, as seleções para uma coluna só são aplicáveis ao relatório atual.

Editar o aspeto do conteúdo da coluna

O aspeto predefinido do conteúdo da coluna em resultados baseia-se em folhas de estilos em cascata e ficheiros de mensagens XML. É possível utilizar o separador Estilo da caixa de diálogo Propriedades da coluna

para substituir várias predefinições, tais como o tipo de letra e o tamanho do tipo de letra a utilizar. As seleções são aplicáveis apenas ao conteúdo da coluna do relatório com o qual está a trabalhar.

Para editar o aspeto do conteúdo da coluna

- 1** No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna para a coluna.
- 2** Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Estilo.
- 3** Efetue as suas escolhas de tipo de letra, célula, limite, imagem e opções de formatação de estilo avançadas.

Para obter mais informações, consulte Formatar conteúdo da coluna neste tópico.

- 4** No separador Formato de dados, pode controlar a forma como os dados são apresentados selecionando a caixa de verificação Substituir formato de dados.

Esta opção permite-lhe substituir as características de apresentação predefinidas. As seleções que verá variam em função do tipo de dados. Por exemplo, se a coluna contiver dados numéricos, pode selecionar a forma de tratamento dos números como, por exemplo, percentagens, nomes de meses ou datas. É possível selecionar o número de casas decimais a apresentar, a forma de apresentação dos números negativos, o número de dígitos a mostrar e o separador de milhares a utilizar. Se a coluna contiver texto, pode selecionar a forma como o texto será tratado como, por exemplo, texto simples, HTML ou uma ligação. Com base na seleção, a caixa de texto Formato de texto personalizado apresenta a cadeia de HTML aplicável utilizada para apresentar os dados.

Para utilizar um formato personalizado para o texto, selecione Formato de texto personalizado na lista pendente e, em seguida, introduza o formato personalizado. É possível introduzir chamadas de HTML que fornecem formatação especial. Poderá introduzir também qualquer cadeia de HTML válida, incluindo JavaScript, VBScript, etc.

Por exemplo, o seguinte HTML de exemplo define a largura e a altura da coluna em tabelas e tabelas dinâmicas. No exemplo, o texto html entre parênteses ([html]) significa a utilização de HTML e o carácter de arroba (@) representa o conteúdo dinâmico da coluna.

```
[html]<span style="width:200px" style="height:50px">@</span>
```

Se não souber HTML, JavaScript, VBScript, etc., pode consultar material de referência de terceiros.

Para criar um formato numérico personalizado, pode utilizar o sinal de cardinal (#) para incluir dígitos significativos e o número zero (0) para incluir a quantidade de dígitos especificada, mesmo que o número não contenha esse detalhe. Seguem-se exemplos:

Especificar ##,# mostra 12,34 como 12,3

Especificar ##,000 mostra 12,34 como 12,340

- 5** Clique em OK quando tiver concluído.

Editar a disposição do conteúdo da coluna

Utilize o separador Formato da coluna da caixa de diálogo Propriedades da coluna para executar as seguintes tarefas:

- Especifique se a coluna deve ser apresentada nos resultados.

Por predefinição, as colunas são visíveis nos resultados. No entanto, é possível incluir uma coluna no relatório que não pretenda apresentar nos resultados como, por exemplo, uma coluna utilizada na criação de um filtro.

- Atribua cabeçalhos de tabelas e colunas alternativos e aplique-lhes formatação personalizada.

- Controle a apresentação de dados duplicados, tais como valores de colunas recorrentes.

Os dados de uma coluna da tabela poderão estar repetidos em relação a linhas de dados noutras colunas da tabela. Por exemplo, se uma coluna listar nomes de clientes e outra coluna listar as regiões desses clientes, os dados da região poderiam ser repetidos na linha de cada cliente. É possível optar entre a apresentação dos dados duplicados uma única vez ou em todas as linhas. A apresentação dos dados recorrentes ou duplicados uma única vez pode facilitar a leitura de uma tabela e tornar mais evidentes as distinções entre os dados.

- Especifique a interação que deve ocorrer quando os utilizadores trabalham com os resultados como, por exemplo, a navegação para outro relatório.

Também poderá utilizar funções e expressões condicionais para formatar resultados de diversas formas.

As seleções são aplicáveis apenas ao conteúdo da coluna do relatório com o qual está a trabalhar.

Para ocultar uma coluna nos resultados

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna para a coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Formato da coluna.
- 3 Selecione a caixa de verificação Ocultar esta coluna, se ainda não estiver selecionada.

Para criar cabeçalhos de tabelas e colunas personalizados

- 1 Em Oracle CRM On Demand Answers, clique em Definir critérios.
- 2 Clique no botão Propriedades da coluna da coluna.
Se tiver combinado resultados a partir de vários relatórios, o botão Propriedades da coluna está no nível da coluna-resultado. Para obter mais informações sobre relatórios, consulte [Combinar resultados a partir de vários relatórios utilizando Definir operações](#) (na página 1016).
- 3 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Formato da coluna.
- 4 Na área Cabeçalhos, selecione a caixa de verificação Cabeçalhos personalizados.
Deste modo, poderá alterar o texto e a formatação dos cabeçalhos.

- 5 Para alterar o texto do cabeçalho da tabela ou da coluna, introduza um novo cabeçalho na caixa de texto adequada.

O cabeçalho será utilizado neste relatório em vez do cabeçalho predefinido.

NOTA: Também pode especificar a navegação para outro relatório na área Interação do cabeçalho da coluna.

- 6 Para alterar o formato do cabeçalho da tabela ou da coluna, clique no botão Editar formato junto à caixa de texto.

É apresentada a caixa de diálogo Editar formato.

Efetue as suas escolhas de tipo de letra, célula, limite e opções de formatação de estilo avançadas. Para mais informações, consulte "Formatar conteúdo da coluna" abaixo.

Para suprimir dados duplicados

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna para a coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Formato da coluna.
- 3 Na área Supressão de valores, selecione a opção adequada:
 - Selecione Suprimir para apresentar os dados recorrentes uma única vez e suprimir as linhas duplicadas.
 - Selecione Repetir para apresentar os dados recorrentes em cada linha.
 - Selecione Predefinição para manter as características de apresentação predefinidas.

Para especificar o que acontece quando os utilizadores clicam na coluna

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna para a coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Formato da coluna.
- 3 Para especificar o que deve acontecer quando os utilizadores clicam na coluna, selecione a opção adequada na área Interação do cabeçalho da coluna:
 - Predefinição - Restaura a interação predefinida.
 - Pormenor - Permite ao utilizador definir o nível de detalhe, de modo a que possa ver mais informações.
 - Navegar - Permite a navegação para outra análise. Clique no botão Adicionar alvo de navegação, procure um relatório ou painel alvo, clique em OK e introduza uma legenda para o alvo na caixa de texto Legenda. Repita este passo para cada alvo de navegação que pretende adicionar. Clique no botão Remover junto da caixa de texto Legenda para remover esse alvo de navegação.
 - Sem interação - Desativa a definição do nível de detalhe ou navegação. As interações são definidas em separado para um cabeçalho da coluna e dados numa coluna.

Para especificar o que acontece quando os utilizadores clicam num valor

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna para a coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Formato da coluna.
- 3 Para especificar o que deve acontecer quando os utilizadores clicam num valor, selecione a opção adequada na área Interação do valor:
 - Predefinição - Restaura a interação predefinida.
 - Pormenor - Permite ao utilizador definir o nível de detalhe, de modo a que possa ver mais informações.
 - Navegar - Permite a navegação para outra análise. Clique no botão Adicionar alvo de navegação, procure um relatório ou painel alvo, clique em OK e introduza uma legenda para o alvo na caixa de texto Legenda. Repita este passo para cada alvo de navegação que pretende adicionar. Clique no botão Remover junto da caixa de texto Legenda para remover esse alvo de navegação.
 - Sem interação - Desativa a definição do nível de detalhe ou navegação. As interações são definidas em separado para um cabeçalho da coluna e dados numa coluna.

Aplicar formatação condicional ao conteúdo da coluna

Nas tabelas e tabelas dinâmicas, a formatação condicional ajuda a chamar a atenção para um elemento de dados que satisfaça a uma determinada condição. Por exemplo, pode mostrar os valores de vendas de receitas elevadas com uma determinada cor ou apresentar uma imagem como, por exemplo, um troféu, junto do nome de cada vendedor que exceder as receitas numa determinada percentagem.

Para isso, é necessário selecionar uma ou mais colunas no relatório a utilizar, especificar a condição a cumprir e, em seguida, efetuar seleções de tipo de letra, célula, limite e opções de folhas de estilos a aplicar quando a condição é cumprida. Os formatos condicionais podem incluir cores, tipos de letra, imagens, etc., para os dados e para a célula da tabela que contém os dados. Os passos para especificar uma condição são muito semelhantes aos passos utilizados para criar filtros.

É possível adicionar várias condições para que os dados e a célula da tabela sejam apresentados num de vários formatos, consoante o valor dos dados. Por exemplo, as vendas de receitas baixas podem ser apresentadas numa cor e as vendas de receitas elevadas podem ser apresentadas noutra cor.

Existem várias diferenças subtis na formatação condicional entre as tabelas tradicionais e as tabelas dinâmicas. Os formatos condicionais que formatam uma coluna com base no valor de outra coluna não se refletem numa tabela dinâmica, mas refletem-se numa tabela padrão. Por exemplo, a definição da cor do nome de uma região com base nas vendas dessa região não tem qualquer efeito numa tabela dinâmica. No entanto, a definição da cor dos dados de vendas com base no valor dos dados de vendas reflete-se numa tabela dinâmica, tal como a definição da cor do nome da região com base no nome real; por exemplo, a apresentação de um valor de Região Este em texto colorido e a negrito.

NOTA: Nas tabelas dinâmicas, as condições são comparadas com os valores como calculados ou agregados pela tabela dinâmica. A formatação condicional é aplicada com base no valor subjacente, mesmo que selecione as opções Mostrar como para mostrar os dados como percentagens ou índices.

As seleções são aplicáveis apenas ao conteúdo da coluna do relatório com o qual está a trabalhar.

Para adicionar formatação condicional a uma coluna num relatório

- 1** No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna para a coluna.
- 2** Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Formato condicional.
- 3** Clique no botão Adicionar condição e selecione a coluna pretendida no relatório para utilização na criação da condição.

É aberta a caixa de diálogo Criar/editar filtro. Selecione o operador e o valor da condição.

NOTA: Ao aceder à caixa de diálogo Criar/Editar filtro a partir do separador Formato condicional, a caixa de diálogo mostra apenas as opções aplicáveis aos formatos condicionais. Por exemplo, a lista pendente Operador mostra o subconjunto de operadores que são utilizados nos formatos condicionais.

- 4** Clique em OK na caixa de diálogo Criar/editar filtro.

É apresentada a caixa de diálogo Editar formato.

- 5** Efetue as suas escolhas de tipo de letra, célula, limite, imagem e opções de formatação de estilo avançadas.

Para obter mais informações, consulte Formatar conteúdo da coluna neste tópico.

NOTA: Se especificar uma imagem como parte da formatação condicional, a imagem aparece condicionalmente nos resultados.

- 6** Clique em OK quando tiver concluído para regressar à caixa de diálogo Propriedades da coluna.

A caixa de diálogo Propriedades da coluna mostra a condição e a formatação condicional a aplicar.

As colunas são avaliadas pela ordem de apresentação na lista.

- Para reordenar uma coluna, clique nos botões Mover para cima ou Mover para baixo.
- Para eliminar uma coluna da condição, clique no botão Eliminar.
- Para editar uma condição ou um formato condicional, clique no mesmo.

- 7** Pode especificar outra condição a incluir ou clicar em OK se tiver concluído.

O exemplo seguinte mostra como a formatação condicional pode ser aplicada aos resultados.

Suponha que um relatório inclui dez categorias de classificação, com um valor de 1 na coluna a indicar a pior classificação e um valor de 10 a indicar a melhor classificação. Poderia aplicar formatação condicional para mostrar o seguinte:

- Uma imagem para indicar uma classificação baixa nas colunas que contêm 1, 2 ou 3.
- Outra imagem para indicar uma classificação média nas colunas que contêm 4, 5, 6 ou 7.
- Uma terceira imagem para indicar uma classificação alta nas colunas que contêm 8, 9 ou 10.

Na caixa de diálogo Gráficos, selecione a opção de posicionamento da imagem Apenas imagens. Na apresentação de resultados, as colunas são apresentadas apenas com as imagens, sem os números da classificação.

Formatar conteúdo da coluna

Utilize a caixa de diálogo Editar formato (e as opções no separador Estilo da caixa de diálogo Propriedades da coluna) para selecionar o tipo de letra, a célula, o limite e as opções de formatação de estilo avançadas para os dados da coluna mostrados numa célula em formato tabular como, por exemplo, uma tabela ou tabela dinâmica. Também é possível selecionar definições para cabeçalhos de tabelas e colunas.

Se estiver a substituir as propriedades de formatação predefinidas de uma coluna, as seleções são estáticas. Se estiver a especificar propriedades de formatação condicional para uma coluna, as seleções só serão aplicadas se a condição for cumprida.

Para utilizar a caixa de diálogo Editar formato ou o separador Estilo da caixa de diálogo Propriedades da coluna

- 1** No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna para a coluna.
- 2** Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Estilo.
- 3** Na área Tipo de letra, efetue as seleções da família, tamanho, cor, estilo (por exemplo, negrito) e outros efeitos que pretenda aplicar (por exemplo, sublinhado) ao tipo de letra.
- 4** Na área Célula, efetue as seleções de alinhamento, cor de fundo e uma imagem a apresentar no interior da célula.
 - As seleções de alinhamento horizontal e vertical são semelhantes às seleções de justificação de texto nos processadores de texto. O alinhamento vertical não tem qualquer impacto, a não ser que a coluna abranja várias linhas de outras colunas.

Para o alinhamento horizontal:

Selecione Esquerda para justificar os dados à esquerda. É a justificação mais comum para os dados de texto. Selecione Direita para justificar os dados à direita. É a justificação mais comum para os dados numéricos. Selecione Centro para centrar os dados. Para manter o alinhamento de dados predefinido associado a esta coluna, selecione Predefinição.

Para o alinhamento vertical:

Selecione Superior para alinhar os dados à parte superior da célula da tabela. Selecione Inferior para alinhar os dados à parte inferior da célula da tabela. Selecione Centro para alinhar os dados ao meio da célula da tabela. Para manter o alinhamento vertical predefinido associado a esta coluna, selecione Predefinição.

- Quando clica no botão Imagem, é apresentada a caixa de diálogo Gráficos.
 - Clique na opção Sem imagem, caso não pretenda incluir nenhuma imagem.
 - Para incluir uma imagem personalizada, selecione a opção Imagem personalizada e especifique o caminho adequado na caixa de texto. A imagem deve estar acessível a todos os utilizadores que visualizem os resultados. As imagens personalizadas podem ser utilizadas para resultados condicionais e incondicionais.
 - Para incluir uma imagem distribuída com o Oracle CRM On Demand Answers, utilize a janela de seleção de gráficos. A janela mostra imagens que são úteis na formatação condicional, tais como contadores e setas de tendência. O painel da esquerda mostra as categorias de imagens. Quando

clica numa categoria de imagens, o painel da direita mostra as imagens nessa categoria. Efetue a seleção clicando no botão de rádio junto da imagem que pretende utilizar.

- Para especificar a localização da imagem na célula, efetue uma seleção na lista pendente Posicionamento da imagem:

Predefinição - Apresenta as imagens na posição predefinida, que normalmente se situa à esquerda dos dados ou cabeçalho da coluna.

Imagens à esquerda - Apresenta as imagens à esquerda dos dados ou cabeçalho da coluna.

Imagens à direita - Apresenta as imagens à direita dos dados ou cabeçalho da coluna.

Apenas imagens - Apresenta apenas a imagem, sem os dados ou cabeçalho da coluna.

- 5 Na área Contorno, efetue as seleções de posição do contorno, cor e estilo da célula.
- 6 Na área Opções de formatação adicionais, efetue as seleções para a largura, altura, indentação (área do lado esquerdo), área do lado direito, área superior e área inferior da coluna.
- 7 Na área Opções de estilo CSS personalizadas (só HTML), pode substituir os elementos de estilo e classe especificados nas folhas de estilos do Oracle CRM On Demand Answers. Esta capacidade destina-se aos utilizadores que sabem trabalhar com folhas de estilos em cascata.
 - Expanda a área Opções de estilo CSS personalizadas (só HTML) clicando no ícone +.
 - Clique na caixa de verificação junto das definições que pretende utilizar e, em seguida, indique a localização da classe, estilo ou folha de estilos.

Por exemplo, para Utilizar estilo CSS personalizado pode introduzir atributos de estilo CSS válidos, separados por ponto e vírgula, tais como:

```
text-align:center;color:red
```
- 8 Clique em OK quando tiver concluído para fechar a caixa de diálogo.

Utilizar cadeias de formato de data/hora personalizado

As cadeias de formato de data/hora personalizado fornecem opções adicionais para formatar colunas que contêm carimbos de data/hora, datas e horas.

Para introduzir uma cadeia de formato de data/hora personalizado

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna para uma coluna que contenha um carimbo de data/hora, uma data ou uma hora.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, selecione a seguinte opção na área Formato dos dados: caixa de verificação Sobrepor formato dos dados predefinido.
- 3 No campo Formato de data, selecione Personalizado a partir da lista pendente.

- 4 No campo Formato de data personalizado, escreva a cadeia de formato personalizado exatamente conforme apresentado nas tabelas seguintes, incluindo os caracteres de parênteses retos da esquerda e da direita ([]).

NOTA: Tem de escrever a cadeia de formato personalizado no campo Formato de data personalizado. As cadeias de formato personalizado não estão disponíveis para seleção a partir da lista pendente.

Cadeias de formato personalizado geral

A tabela seguinte descreve algumas cadeias de formato personalizado geral e os resultados que apresentam. Estas permitem a apresentação de campos de data/hora nas definições locais do utilizador.

Cadeia de formato geral	Resultado
[FMT:dateShort]	Coloca a data no formato de data abreviado das definições locais. Também pode escrever [FMT:date].
[FMT:dateLong]	Coloca a data no formato de data longo das definições locais.
[FMT:dateInput]	Coloca a data num formato aceitável para entrada novamente no sistema.
[FMT:time]	Coloca a hora no formato de hora das definições locais.
[FMT:timeHourMin]	Coloca a hora no formato de hora das definições locais mas omite os segundos.
[FMT:timeInput]	Coloca a hora num formato aceitável para entrada novamente no sistema.
[FMT:timeInputHourMin]	Coloca a hora num formato aceitável para entrada novamente no sistema mas omite os segundos.
[FMT:timeStampShort]	Equivalente a escrever [FMT:dateShort] [FMT:time]. Isto coloca a data no formato de data abreviado das definições locais e a hora no formato de hora das definições locais. Também pode escrever [FMT:timeStamp].
[FMT:timeStampLong]	Equivalente a escrever [FMT:dateLong] [FMT:time]. Isto coloca a data no formato de data longo das definições locais e a hora no formato de hora das definições locais.
[FMT:timeStampInput]	Equivalente a [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]. Isto coloca a data e hora num formato aceitável para entrada novamente no sistema.
[FMT:timeHour]	Coloca o campo de hora apenas no formato de definições locais, como por exemplo 8 PM.

Cadeias de formato personalizado ODBC

A tabela seguinte mostra as cadeias de formato personalizado introduzido e padrão ODBC e os resultados que apresentam. Estas apresentam os campos de data/hora de acordo com o padrão ODBC.

Cadeia de formato ODBC	Resultado
------------------------	-----------

Cadeia de formato ODBC	Resultado
[FMT:dateODBC]	Coloca a data no formato ODBC padrão dd-mm-aaaa (dia de 2 dígitos, mês de 2 dígitos, ano de 4 dígitos).
[FMT:timeODBC]	Coloca a hora no formato ODBC padrão hh:mm:ss (hora de 2 dígitos, minuto de 2 dígitos, segundo de 2 dígitos).
[FMT:timeStampODBC]	Equivalente a escrever [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]. Coloca a data no formato dd-mm-aaaa e a hora no formato hh:mm:ss.
[FMT:dateTyped]	Apresenta a data por extenso e, em seguida, mostra a data no formato dd-mm-aaaa ODBC padrão. A data é apresentada entre plicas (').
[FMT:timeTyped]	Apresenta a hora por extenso e, em seguida, mostra a hora no formato hh:mm:ss ODBC padrão. A hora é apresentada entre plicas (').
[FMT:timeStampTyped]	Apresenta o carimbo de data/hora por extenso e, em seguida, mostra o carimbo de data/hora no formato dd-mm-aaaa hh:mm:ss ODBC padrão. O carimbo de data/hora é apresentado entre plicas (').

Cadeias de formato personalizado para campos de números inteiros

A tabela seguinte mostra as cadeias de formato personalizado que estão disponíveis quando se trabalha com campos de números inteiros. Estas permitem a apresentação de nomes de meses e dias nas definições locais do utilizador.

Os campos de números inteiros contêm números inteiros que representam o mês do ano ou o dia da semana. Para os meses, 1 representa Janeiro, 2 representa Fevereiro, etc., com o 12 a representar Dezembro. Para os dias da semana, 1 representa Domingo, 2 representa Segunda-feira, etc., com o 7 a representar Sábado.

Cadeia de formato de campo de número inteiro	Resultado
[MMM]	Apresenta o nome do mês abreviado nas definições locais do utilizador.
[MMMM]	Apresenta o nome do mês completo nas definições locais do utilizador.
[DDD]	Apresenta o dia da semana abreviado nas definições locais do utilizador.
[DDDD]	Apresenta o dia da semana completo nas definições locais do utilizador.

Cadeias de formato personalizado para conversão em horas

A tabela seguinte mostra as cadeias de formato personalizado que podem ser utilizadas para formatar dados em horas. Estas podem ser utilizadas nos seguintes tipos de campos:

- Campos que contêm números inteiros ou números reais representando o tempo decorrido desde o início do dia (12:00 AM).
- Campos em que a saída está no formato [FMT:timeHour]. (Este formato apresenta o campo de hora apenas no formato de definições locais, como por exemplo 8 PM.)

Cadeia de formato para conversão de dados	Resultado
[FMT:timeHour]	Este assume que o valor representa o número de horas decorridas desde o início do dia, e formata o número de horas para uma apresentação em hh, em que hh corresponde ao número de horas. As frações desaparecem do valor. Por exemplo, um valor de 2 está formatado como 2 AM e um valor de 12.24 como 12 PM.
[FMT:timeHour(min)]	Este assume que o valor representa o número de minutos decorridos desde o início do dia, e formata o número de minutos para uma apresentação em hh, em que hh corresponde ao número de horas. As frações desaparecem do valor. Por exemplo, um valor de 2 está formatado como 12 AM e um valor de 363.10 como 6 PM.
[FMT:timeHour(sec)]	Este assume que o valor representa o número de segundos decorridos desde o início do dia, e formata o número de segundos para uma apresentação em hh, em que hh corresponde ao número de horas. As horas fracionais desaparecem do valor. Por exemplo, um valor de 600 está formatado como 12 AM e um valor de 3600 como 1 AM, e um valor de 61214.30 como 5 PM.

Cadeias de formato personalizado para conversão em horas e minutos

A tabela seguinte mostra as cadeias de formato personalizado que podem ser utilizadas para formatar dados em horas e minutos. Estas podem ser utilizadas em campos que contêm números inteiros ou números reais representando o tempo decorrido desde o início do dia (12:00 AM).

Também podem ser utilizadas nos casos em que a saída esteja no formato [FMT:timeHourMin]. (Este formato apresenta a hora no formato de hora das definições locais mas omite os segundos.)

Cadeia de formato para conversão de dados	Resultado
[FMT:timeHourMin]	Este assume que o valor representa o número de minutos decorridos desde o início do dia e converte o valor para uma apresentação em hh:mm, em que hh corresponde ao número de horas e mm ao número de minutos. As frações desaparecem do valor. Por exemplo, um valor de 12 está formatado como 12:12 AM e um valor de 73 como 1:13 AM, e um valor de 750 como 12:30 PM.
[FMT:timeHourMin(sec)]	Este assume que o valor representa o número de segundos decorridos desde o início do dia e converte o valor para uma apresentação em hh:mm, em que hh corresponde ao número de horas e mm ao número de minutos. As frações desaparecem do valor. Por exemplo, um valor de 60 está formatado como 12:01 AM e um valor de 120 como 12:02 AM, e um valor de 43200 como 12:00 PM.
[FMT:timeHourMin(hour)]	Este assume que o valor representa o número de horas decorridas desde o início do dia, e converte o número de horas para uma apresentação em hh:mm, em que hh corresponde ao número de horas e mm ao número restante de minutos. Por exemplo, um valor de 0 está formatado como 12:00 AM e um valor de 1.5 como 1:30 AM, e um valor de 13.75 como 1:45 PM.

Cadeias de formato personalizado para conversão em horas, minutos e segundos

A tabela seguinte mostra as cadeias de formato personalizado que podem ser utilizadas para formatar dados em horas, minutos e segundos. Estas podem ser utilizadas em campos que contenham números inteiros ou número reais que representam tempo.

Também podem ser utilizadas nos casos em que a saída esteja no formato [FMT:time], descrito no tópico Cadeias de formato personalizado geral. (Este formato apresenta a hora no formato de hora das definições locais.)

Cadeia de formato para conversão de dados	Resultado
[FMT:time]	Este assume que o valor representa o número de segundos decorridos desde o início do dia e converte o valor para uma apresentação em hh:mm:ss, em que hh corresponde ao número de horas, mm ao número de minutos e ss ao número de segundos. Por exemplo, um valor de 60 está formatado como 12:01:00 AM e um valor de 126 como 12:02:06 AM, e um valor de 43200 como 12:00:00 PM.
[FMT:time(min)]	Este assume que o valor representa o número de minutos decorridos desde o início do dia e converte o valor para uma apresentação em hh:mm:ss, em que hh corresponde ao número de horas, mm ao número de minutos e ss ao número de segundos. Por exemplo, um valor de 60 está formatado como 1:00:00 AM e um valor de 126 como 2:06:00 AM, e um valor de 1400 como 11:20:00.
[FMT:time(hour)]	Este assume que o valor representa o número de horas decorridos desde o início do dia e converte o valor para uma apresentação em hh:mm:ss, em que hh corresponde ao número de horas, mm ao número de minutos e ss ao número de segundos. Por exemplo, um valor de 6.5 está formatado como 6:30:00 AM e um valor de 12 como 12:00:00 PM.

Formatos personalizados avançados

Para além dos formatos descritos acima, pode formatar datas e horas criando um formato próprio com alguns dos formatos de data e hora comuns descritos na seguinte tabela.

Por exemplo, utilizando os seguintes formatos, pode criar o formato:

dddd - h:mm tt

que formata os campos de data/hora da seguinte forma:

Segunda-feira - 4:03 PM

NOTA: Quando utilizar estes formatos, não inclua os parênteses retos ([]) necessários para outros formatos.

Apesar de os seguintes formatos permitirem uma maior flexibilidade de formação, não permite que os formatos de data mudem de acordo com as definições locais do utilizador, o que é possível com muitos dos anteriores formatos.

A seguinte tabela descreve alguns dos formato de data e hora mais comuns.

Formato	Resultado
---------	-----------

Formato	Resultado
d	Número do dia do mês (por exemplo: 1 a 31). Os números com um só dígito não têm um zero (0) inicial.
dd	Tal como d, mas os números com um só dígito começam com um 0.
ddd	Abreviatura com três letras para o dia da semana (por exemplo: Dom, Seg).
dddd	Nome completo do dia da semana (por exemplo: Domingo, Segunda-feira).
M	Número do mês (por exemplo, 1, 12). Os números com um só dígito não têm um 0 inicial.
MM	Igual a M, mas os números com um só dígito começam com um 0.
MMM	Abreviatura com três letras para o mês (por exemplo: Jan, Fev).
MMMM	Nome completo do mês (por exemplo: Janeiro, Fevereiro).
aa	Número de dois dígitos para o ano (por exemplo: 06).
aaaa	Número de quatro dígitos para o ano (por exemplo: 2006)
h	Hora com formato de 12 horas. Os números com um só dígito não têm um 0 inicial.
hh	Igual a h, mas os números com um só dígito começam com um 0.
H	Hora com formato de 24 horas. Os números com um só dígito não têm um 0 inicial.
HH	Igual a H, mas os números com um só dígito começam com um 0.
m	Número de minutos. Os números com um só dígito não têm um 0 inicial.
mm	Igual a m, mas os números com um só dígito começam com um 0.
s	Número de segundos. Os números com um só dígito não têm um 0 inicial.
ss	Igual a s, mas os números com um só dígito começam com um 0.
tt	Indicador AM e PM. Utilizar com os formatos h e hh.

Configurar fórmulas de coluna

Os utilizadores avançados podem criar novas fórmulas ou editar fórmulas existentes, utilizando funções incorporadas. O Oracle CRM On Demand Answers suporta uma ampla variedade de funções SQL-92, bem como extensões para SQL-92. Para obter informações sobre as funções disponíveis, consulte [Utilizar funções em análises](#) (na página 1075).

Para editar ou adicionar uma fórmula

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Editar fórmula para uma coluna cuja fórmula pretende editar ou adicionar.
- 2 Na caixa de diálogo Editar fórmula da coluna, seleccione o separador Fórmula da coluna.
- 3 Seleccione a caixa de verificação Cabeçalhos personalizados se pretende alterar o texto do cabeçalho da tabela e do cabeçalho da coluna.
- 4 Modifique a fórmula, conforme necessário, utilizando os botões abaixo da caixa Fórmula da coluna.
- 5 Seleccione uma regra de agregação da lista pendente Regra de agregação, conforme necessário.
- 6 Seleccione o separador Caixas e combine vários valores ou intervalos de valores em caixas , se necessário.

Para mais informações, consulte o procedimento Para combinar vários valores ou intervalos de valores em caixas neste tópico.
- 7 Clique em OK.

Numa análise, também poderá utilizar funções e expressões condicionais para apresentar resultados de procura de diversas formas.

Para combinar vários valores ou intervalos de valores em caixas

- 1 Na caixa de diálogo Editar fórmula da coluna, seleccione o separador Caixas.
- 2 Clique em Adicionar caixa, introduza ou seleccione os valores ou intervalos do valor que pretende combinar na caixa e, em seguida, clique em OK.
- 3 Na caixa de diálogo Editar nome da caixa, introduza o nome da caixa.
- 4 Repita os passos 2 e 3 até que tenha adicionado todas as caixas pretendidas.

Todas as instâncias de valores diferentes que constituem a caixa no conjunto de resultados serão substituídas pelo nome da caixa. As agregações também são efectuadas em conformidade.

Adicionar ligações de ações a resultados

Pode adicionar ligações de ações a resultados. As ligações de ações permitem aos utilizadores aceder a páginas de detalhes do registo clicando nas ligações dos registos nos relatórios. Pode adicionar ligações de ações utilizando as métodos seguintes:

- **Utilizando classes de Ligação da ação.** A utilização deste método permite configurar o nome do tipo de registo no relatório como uma ligação da ação. A classe Ligação da ação obtém o valor do ID da linha no relatório e utiliza-o para recuperar o registo específico do Oracle CRM On Demand. Pode utilizar este método para os seguintes tipos de registo: Conta, Campanha, Contacto, Pista, Oportunidade, Pedido de assistência e Utilizador.

- **Utilizar URLs.** A utilização deste método permite criar ligações a quaisquer tipos de registo a partir de uma tabela ou de uma visualização da tabela dinâmica. Pode configurar a coluna ID do tipo de registo como uma ligação da ação.

Acerca dos nomes de tipo de registo nas ligações de ações

Quando adiciona uma ligação da ação, tem de utilizar o nome do tipo de registo original no código ou o URL que adiciona a ligação. Se o administrador da empresa tiver alterado os nomes dos tipos de registo no Oracle CRM On Demand, terá de determinar o nome original do tipo de registo onde pretende adicionar a ligação. Por exemplo, o administrador da empresa pode ter mudado o nome do tipo de registo Conta para passar a ser o tipo de registo *Cliente*. Se pretender adicionar uma ligação da ação a um resultado para o tipo de registo Cliente, o código de ligação ou URL terá de referenciar o tipo de registo Conta (ou seja, o nome original do tipo de registo). Dependendo do tipo de ligação que pretende criar, utilize o nome do tipo de registo no código ou URL da seguinte forma:

- Quando adicionar uma ligação da ação para o tipo de registo Cliente (originalmente o tipo de registo Conta) utilizando classes de Ligação da ação, utilize o nome do tipo de registo *conta* no código de ligação, conforme mostrado no exemplo seguinte:

```
[html]"<a onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'account');\">\"@\"</a>"
```

Quando adiciona ligações de ações utilizando classes de Ligação da ação, o nome do tipo de registo tem de ficar todo em minúsculas no código de ligação.

SUGESTÃO: Para determinar o nome original do tipo de registo para o qual pretende adicionar uma ligação, abra a Página principal do tipo de registo. O URL no campo Endereço da janela do navegador mostra o nome original do tipo de registo. No exemplo em que o nome do tipo de registo Conta foi mudado para *Cliente*, a Página principal Cliente mostra o seguinte URL:

```
https://server_name/OnDemand/user/AccountHomePage
```

em que:

server_name corresponde ao URL utilizado para iniciar sessão no Oracle CRM On Demand

- Quando adicionar uma ligação da ação para o tipo de registo Cliente (originalmente o tipo de registo Conta) utilizando um URL, utilize o nome do tipo de registo *Conta* no URL, conforme mostrado no exemplo seguinte:

```
"http://\"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_name/OnDemand/user/AccountDetail?OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id=\"@\">\"@\"</a>"
```

SUGESTÃO: Para determinar o URL correto para a página Detalhes de um tipo de registo, abra a página Detalhes de qualquer registo desse tipo de registo. No campo Endereço na barra de título da janela do navegador, copie a parte relevante da cadeia de endereço de *http* para *Id*= . No exemplo em que o nome do tipo de registo Conta foi mudado para Cliente, o URL é copiado da página Detalhes de um registo Cliente:

Nalguns casos, o nome do tipo de registo completo é utilizado em todos os locais no URL para uma página de detalhes do tipo de registo, como é o caso do URL mostrado no exemplo anterior. No entanto, noutros casos, é utilizada uma versão abreviada do nome do tipo de registo em determinadas localizações no URL.

Por exemplo, se o tipo de registo para o qual está a adicionar a ligação era originalmente o tipo de registo Oportunidade, o URL será o seguinte:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD=O  
pportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id=@">"@"/a>"
```

O seguinte procedimento descreve como adicionar ligações de ações através da utilização de classes Ligação da ação.

Para adicionar ligações de ações utilizando classes Ligação da ação

- 1** No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, adicione as colunas ao relatório.
Tem de adicionar o campo do nome do tipo de registo (por exemplo, Nome da conta) e o campo ID do tipo de registo (por exemplo, ID da conta) ao relatório e tem de colocar o campo ID imediatamente à direita do campo de nome na disposição do relatório.
- 2** Clique no botão Propriedades da coluna, da coluna ID do tipo de registo.
- 3** Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Formato da coluna.
- 4** No separador Formato da coluna, selecione a caixa de verificação Ocultar esta coluna e clique em OK.
- 5** Na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna, da coluna Nome do tipo de registo.
- 6** Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Estilo.
- 7** No separador Estilo, execute o seguinte procedimento:
 - a** Expanda a área Opções de estilo CSS personalizadas (só HTML) clicando no ícone de mais +.
 - b** Selecione a caixa de verificação Utilizar classe CSS personalizada e escreva *ActionLink* na caixa de texto.
- 8** Clique no separador Formato de dados.
- 9** No separador Formato de dados, execute o seguinte procedimento:
 - a** Selecione a caixa de verificação Sobrepor formato dos dados predefinido.
 - b** Na lista Tratar texto como, selecione Formato de texto personalizado.
 - c** No campo Formato de texto personalizado, escreva texto semelhante ao seguinte exemplo após a arroba (@).

Neste exemplo, é criada uma ligação da ação para uma conta:

```
[html]"<a onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'account');\">"@"/a>"
```

Para criar uma ligação da ação para um dos outros tipos de registo que suporte ligações de ações criadas com classes de Ligação da ação, substitua a palavra *conta* no exemplo anterior por *campanha*, *contacto*, *pista*, *oportunidade*, *assistência* ou *utilizador*, conforme apropriado. O nome do tipo de registo tem de estar todo em minúsculas.

NOTA: Tem de utilizar o nome do tipo de registo original no código de ligação. Se o administrador da empresa tiver mudado o nome dos tipos de registo no Oracle CRM On Demand, terá de determinar o nome original do tipo de registo em que está a adicionar ligações de ações e utilizar esse nome no código de ligação.

10 Clique em OK.

11 Para pré-visualizar o relatório, clique em Pré-visualização da imagem.

O procedimento seguinte descreve como adicionar ligações de ações utilizando URLs. Pode utilizar este procedimento para adicionar ligações de ações para qualquer tipo de registo.

Para adicionar ligações de ações utilizando URLs

1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, adicione as colunas ao relatório, incluindo a coluna ID do tipo de registo (por exemplo, ID da conta).

NOTA: Para que a ligação da ação funcione, tem de adicionar o campo ID do tipo de registo ao relatório.

2 Clique no botão Propriedades da coluna, da coluna ID do tipo de registo.

3 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique no separador Formato de dados.

4 No separador Formato de dados, execute o seguinte procedimento:

a Selecione a caixa de verificação Sobrepor formato dos dados predefinido.

b Na lista Tratar texto como, selecione Formato de texto personalizado.

c No campo Formato de texto personalizado, introduza o código para a ligação após a arroba (@), conforme mostrado no exemplo seguinte:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM
TGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

em que:

server_name aparece no exemplo e deverá substituir o URL utilizado para iniciar sessão no Oracle CRM On Demand.

No exemplo anterior, o URL destina-se ao tipo de registo Oportunidade. Utilize o URL apropriado para o servidor do Oracle CRM On Demand e o tipo de registo para o qual está a criar a ligação.

NOTA: Tem de utilizar o nome do tipo de registo original no URL. Se o administrador da empresa tiver mudado o nome dos tipos de registo no Oracle CRM On Demand, terá de determinar o nome original do tipo de registo em que está a adicionar ligações de ações e utilizar o nome no URL.

Oracle CRM On Demand Answers substitui o sinal de arroba (@) final na cadeia com o valor do ID do tipo de cada registo no relatório. Se não desejar que a ligação apresente o ID do tipo de registo, substitua o sinal de arroba (@) final pelo texto que deseja que seja apresentado. No exemplo seguinte, o ID na ligação da ação será substituído pela palavra *Ver*:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM  
TGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">View</a>"
```

5 Clique em OK.

6 Para pré-visualizar o relatório, clique em Pré-visualização da imagem.

O exemplo seguinte mostra o código a utilizar para uma ligação num registo de ativo:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_name/OnDemand/user/AssetDetail?OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetail  
Form&AssetDetailForm.Id="@">"@</a>"
```

O exemplo seguinte mostra o código a utilizar para uma ligação num registo de compromisso:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_name/OnDemand/user/ApptDetail?OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&App  
tDetailForm.Id="@">"@</a>"
```

O exemplo seguinte mostra o código a utilizar para uma ligação num registo de tarefa:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_name/OnDemand/user/TaskDetail?OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailFo  
rm&TaskDetailForm.Id="@">"@</a>"
```

Ordenar e reordenar colunas

Pode seleccionar a sequência de ordenação para os dados numa coluna, bem como certificar-se de que as colunas aparecem na ordem que pretende.

Pode especificar a sequência de ordenação para uma ou mais colunas que aparecem numa análise. Quando clicar no botão Ordenar por, é mostrada uma nova imagem para indicar a sequência de ordenação que a coluna seleccionada vai aplicar aos resultados.

Para ordenar uma análise baseada em colunas





1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Ordenar por para a coluna pela qual pretende ordenar.

O botão muda para indicar a sequência de ordenação.

2 Continue a clicar no botão Ordenar por até a sequência de ordenação pretendida aparecer.

A tabela seguinte descreve as sequências de ordenação disponíveis.

Botão	Descrição
-------	-----------

Botão	Descrição
	A coluna seleccionada não será utilizada para ordenar os resultados.
	Os resultados serão ordenados por ordem ascendente, utilizando os itens na coluna seleccionada.
	Os resultados serão ordenados por ordem descendente, utilizando os itens na coluna seleccionada.
	<p>Um número que aparece num botão Ordenar por indica que a coluna não é a primeira coluna da sequência de ordenação aplicada aos resultados. O número corresponde à sequência de ordenação quando esta é aplicada.</p> <p>Neste exemplo, a coluna é utilizada como a segunda coluna da sequência de ordenação. A seta para cima indica que os resultados são ordenados por ordem ascendente, utilizando os itens na coluna seleccionada.</p>

Acerca da utilização de moradas em relatórios

Muitos relatórios requerem a utilização de campos de moradas. No Oracle CRM On Demand, pode gerar relatórios acerca de moradas de duas formas diferentes, de acordo com as necessidades. Na Área de informações empresariais activa no Oracle CRM On Demand Answers, uma pasta de moradas com a palavra Completa (por exemplo, Morada para facturação - Completa) fornece os relatórios com todos os nove campos de morada padrão incluídos no Oracle CRM On Demand. Para obter detalhes sobre a correspondência de cada campo com o formato de morada para países específicos, consulte Acerca de países e da correspondência de moradas.

Não é possível definir o nível de detalhe dos campos incluídos a partir da pasta Completa da morada nos relatórios. As etiquetas de campos são apresentadas de forma consistente independentemente do país de cada registo ou país da empresa predefinido do utilizador no Oracle CRM On Demand.

É possível definir o nível de detalhe da maior parte dos outros campos de moradas na Área de informações empresariais activa no Oracle CRM On Demand Answers (aqueles que não estão na pasta Completa) quando são incluídos nos relatórios. Os campos apresentados correspondem a esses campos associados ao país da empresa predefinido do utilizador no Oracle CRM On Demand. No entanto, todos os campos podem não ser apresentados se o país associado a um registo específico não for o mesmo país da empresa predefinido do utilizador no Oracle CRM On Demand.

Combinar resultados a partir de vários relatórios utilizando Definir operações

Depois de seleccionar uma área de informações empresariais e adicionar colunas a um relatório, pode combinar critérios de uma ou mais áreas de informações empresariais utilizando Definir operações. Esta acção combina os resultados de dois ou mais relatórios num único relatório.

NOTA: Os tipos de número e de dados das colunas seleccionadas em cada componente têm de ser os mesmos. Os comprimentos das colunas podem divergir.

A tabela seguinte lista os operadores definidos e descreve os respectivos efeitos nos resultados.

Definir operador	Efeito nos resultados
Union	Devolve linhas não duplicadas de todos os relatórios.
Union All	Devolve todas as linhas de todos os relatórios, incluindo linhas duplicadas.
Intersect	Devolve linhas que são comuns a todos os relatórios.
Minus	Devolve linhas do primeiro relatório que não existem nos outros relatórios.

Para combinar os resultados de vários relatórios

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no sinal de adição na secção Avançados e, em seguida, clique em Combinar com análise semelhante.
- 2 Na caixa de diálogo Área de informações empresariais, selecione uma área de informações empresariais que contenha os dados que pretende combinar com as colunas no relatório.

A área de informações empresariais pode ser a mesma que a área de informações empresariais a partir da qual as colunas existentes no relatório são retiradas ou uma área de informações empresariais diferente.

É apresentada a página Operações de conjuntos.
- 3 Siga as instruções no ecrã para criar o relatório combinado.
- 4 Clique no botão Definir e selecione o tipo de operação.
- 5 Selecione colunas da área de selecção para combinar com o primeiro relatório.
- 6 Se necessário, defina os filtros específicos da área de assunto actual.
- 7 Adicione áreas de assunto adicionais clicando em Editar na secção Definir operações e, em seguida, escolha Criar novos critérios.
- 8 Edite as características das colunas (formatar coluna, ordenar) do relatório combinado clicando em Colunas do resultado na secção Definir operações.

Esta acção apresenta as colunas resultantes com botões que podem ser utilizados para editar o formato e a ordenação.

Passo 2: Criar disposições

Depois de definir os critérios, deverá criar a disposição para o relatório. Neste passo, pode adicionar mais vistas à disposição. Aparecem inicialmente na parte inferior da disposição. Também pode adicionar subtotaís e totais às colunas.

As vistas utilizam as capacidades de apresentação para o ajudar a observar os resultados de formas significativas e intuitivas. Pode adicionar uma variedade de vistas aos resultados, como gráficos e tabelas dinâmicas que permitem a definição de nível de detalhe para informações mais detalhadas, para texto explicativo, para uma lista de filtros que foram utilizados para limitar os resultados, e muito mais.

Quando executa um novo relatório, o Oracle CRM On Demand Answers apresenta inicialmente resultados numa tabela, com um título antes da tabela. Para tal, inclui uma vista Título, que apresenta o nome do relatório guardado, e uma vista Tabela, que apresenta os resultados numa tabela básica que herda os formatos, a ordenação e outras opções especificadas no passo Definir critérios. Pode personalizar ou eliminar estas vistas existentes de um relatório, adicionar outras vistas e combinar e posicionar vistas em qualquer local da área de trabalho.

A preparação de múltiplas vistas de resultados pode ajudá-lo a identificar tendências e relações nos dados. Em seguida, pode guardar o relatório com a colecção de vistas.

É possível definir a disposição dos relatórios na página Criar disposição no Oracle CRM On Demand Answers. Para aceder à página Criar disposição, crie uma nova análise, tal como descrito em [Iniciação ao Answers \(Relatórios personalizados\)](#) (consultar "[Iniciação com respostas \(relatórios personalizados\)](#)" na página 827), ou abra uma análise existente no Oracle CRM On Demand Answers.

A disposição pode incluir quaisquer vistas mostradas na tabela que se segue.

Disposição	Descrição
Título	Utilize esta vista para incluir um título e um subtítulo, um nome guardado dos resultados e um logótipo personalizado para identificar os resultados. Para a ajuda específica dos resultados, é possível incluir um ícone de ajuda que efectuará a ligação a qualquer página HTML ou Web site que contenha informações sobre o relatório ou os resultados.
Tabela	Utilize esta vista para apresentar dados num formato de coluna. Pode optar por apresentar uma página de informações de cada vez, que é uma opção útil para conjuntos de resultados de grandes dimensões e para controlar o tamanho da página e a posição dos controlos de paginação. As tabelas são suportadas numa grande variedade de formatos e podem incluir gráficos, ligações, etc., utilizando formatadores personalizados. Com a vista Tabela, os utilizadores também poderão alterar o formato dos cabeçalhos da tabela.

Disposição	Descrição
Gráfico	Utilize esta vista para arrastar e largar colunas num gráfico de disposição. O utilizador tem controlo total sobre o título, a localização da legenda, os títulos de eixo e as etiquetas de dados. É possível controlar o tamanho e a escala do gráfico e controlar as cores utilizando uma folha de estilos. Além disso, é possível definir o nível de detalhe dos resultados. Os tipos de gráficos suportados incluem gráficos de barras, gráficos de colunas, gráficos de linhas, gráficos de áreas, gráficos circulares, gráficos de dispersão, gráficos de bolhas e subtipos personalizados, incluindo 2D, 3D, absoluto, agrupado, empilhado, de combinação e personalizado.
Tabela dinâmica	Utilize esta vista se pretender alterar o posicionamento dos cabeçalhos de linha, coluna e secção para obter diferentes perspectivas. É possível arrastar e largar cabeçalhos para rodar os resultados, pré-visualizá-los e aplicar as definições. Os utilizadores podem navegar nas tabelas dinâmicas e definir o nível de detalhe das informações. Os utilizadores podem criar tabelas dinâmicas complexas que mostrem totais agregados e não relacionados junto dos dados dinâmicos, permitindo uma análise flexível. Para um conjunto de resultados interactivos, os elementos podem ser colocados em páginas, permitindo aos utilizadores a escolha de elementos. Tal como na vista Tabela, os elementos podem ser formatados utilizando formatadores personalizados.
Indicador	Utilize a vista indicador para mostrar resultados como indicadores, como indicadores de quadrante, barra e balão.
Filtros activos	Utilize esta vista para mostrar os filtros activos para um relatório.
Texto estático	Utilize esta vista para incluir texto estático nos resultados. É possível utilizar HTML para incluir faixas, barras de informações, objectos Active-X, applets de Java, ligações, instruções, descrições, gráficos, etc., nos resultados.
Legenda	Utilize a vista Legenda para documentar o significado da formatação especial utilizada em resultados, tais como o significado das cores personalizadas aplicadas a indicadores.
Selector de colunas	Utilize selectores de colunas para permitir que os utilizadores alterem de forma dinâmica o modo de apresentação das colunas na análise. Desta forma, os utilizadores poderão analisar dados de diversas dimensões e alterar de forma dinâmica o conteúdo dos resultados.
Vista do selector	Utilize a vista Selector de vistas para seleccionar uma determinada vista dos resultados nas vistas guardadas. Quando colocado num painel, o selector de vistas aparece como uma lista pendente onde os utilizadores podem efectuar uma selecção.
Gráfico em funil	Utilize esta vista para apresentar um gráfico tridimensional que represente os valores de destino e reais utilizando o volume, o nível e a cor. É útil para representar valores de destino que diminuem ao longo do tempo como, por exemplo, um pipeline de vendas.

Disposição	Descrição
Narrativa	Utilize esta vista para apresentar os resultados num ou em vários parágrafos de texto. É possível introduzir uma frase com marcadores de posição para cada coluna nos resultados e especificar a forma de separação das linhas. Poderá incluir HTML ou JavaScript personalizado para especificar o modo de apresentação das informações.
Barra de informações	Utilize esta vista para apresentar os resultados de um relatório sob a forma de barra de informações ou painel rolante, semelhante no estilo às barras de cotações da bolsa apresentadas em vários Web sites financeiros. Esta vista é útil para chamar a atenção para resultados e informações mais recentes. É possível controlar as informações apresentadas e a forma como estas se deslocam na página. Esta vista suporta uma grande variedade de formatos e pode incluir gráficos, ligações, etc., utilizando formatadores personalizados.
Sem resultados	Utilize esta vista para especificar a apresentação de texto explicativo se o relatório não devolver nenhum resultado.

Clique num tópico para visualizar instruções passo a passo para executar o seguinte:

- [Adicionar títulos a resultados](#) (na página 1019)
- [Adicionar tabelas a resultados](#) (na página 1020)
- [Mostrar resultados em gráficos](#) (na página 1022)
- [Mostrar resultados em tabelas dinâmicas](#) (na página 1037)
- [Mostrar resultados como indicadores utilizando a vista Indicador](#) (na página 1048)
- [Mostrar filtros aplicados a resultados](#) (na página 1054)
- [Adicionar código a resultados](#) (na página 1054)
- [Adicionar legendas a relatórios utilizando a vista Legenda](#) (na página 1056)
- [Permitir que os utilizadores alterem colunas nos relatórios](#) (na página 1057)
- [Permitir que os utilizadores seleccionem uma vista específica utilizando a vista Selector de vistas](#) (na página 1058)
- [Mostrar resultados em gráficos em funil](#) (na página 1059)
- [Adicionar texto narrativo aos resultados](#) (na página 1061)
- [Mostrar resultados em barras de informações de deslocamento](#) (na página 1064)
- [Alertar os utilizadores da inexistência de dados](#) (na página 1068)

Adicionar títulos a resultados

Utilize a vista Título para adicionar um título, um subtítulo, um logótipo, uma ligação a uma página de ajuda online personalizada e carimbos de data/hora aos resultados. Os títulos e subtítulos podem ser formatados.

É sempre adicionada uma vista Título aos resultados, como primeira vista.

Para trabalhar com uma vista Título

- 1** No Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar disposição, execute uma das seguintes ações:
 - Para adicionar uma nova vista do título, clique no botão Adicionar vista e, em seguida, selecione Título na lista pendente.
 - Para editar uma vista do título existente, localize a vista do título e clique no botão Editar vista.
 - 2** Na caixa de texto Título, introduza o texto que pretende apresentar como título.

Se não especificar um título, o nome do relatório guardado é utilizado como o título. Para relatórios não guardados, a caixa de texto Título está em branco.
 - 3** Se não pretender que o nome guardado do relatório seja apresentado, anule a seleção da caixa de verificação Mostrar nome guardado.

Se a caixa for selecionada, o nome guardado será apresentado abaixo do texto na caixa de texto Título (se o texto existir).
 - 4** (Opcional) Se pretender apresentar uma imagem de logótipo ou outro gráfico, especifique o caminho adequado na caixa de texto Logótipo.

A imagem é apresentada à esquerda do texto do título. A imagem ou o gráfico deve estar acessível a todos os utilizadores que visualizem este relatório.
 - 5** (Opcional) Na caixa de texto Subtítulo, escreva o texto que pretende apresentar como subtítulo.

O texto do subtítulo seguirá o título real, numa nova linha.
 - 6** Se pretender adicionar formatação adicional ao título ou subtítulo, execute o seguinte procedimento:
 - a** Clique nos botões de edição à direita das caixas de diálogo Título e Subtítulo.
 - b** Efetue as escolhas relativamente às opções de tipo de letra, célula e limite e, em seguida, clique em OK.
- NOTA:** Se introduzir uma nova legenda, esta substituirá o título ou subtítulo original.
- 7** Se pretender apresentar a data ou a hora de execução do relatório, selecione uma das opções de carimbo de data/hora na lista pendente Hora de início.
 - 8** Se pretender fornecer uma ligação à ajuda personalizada ou a outras informações relacionadas com este relatório, escreva o URL adequado na caixa de texto URL da Ajuda.

O URL deve estar acessível a todos os utilizadores que visualizem este relatório.
 - 9** Quando terminar, pode guardar o relatório com a vista Título.

Adicionar tabelas a resultados

Utilize a vista Tabela para mostrar resultados numa tabela padrão. Os utilizadores podem navegar e definir o nível de detalhe nos resultados. Pode adicionar um total geral e totais de colunas, especificar cabeçalhos de

tabela e coluna personalizados e alterar a fórmula ou a regra de agregação para uma coluna. Também é possível editar propriedades para uma coluna para controlar o aspeto e a disposição de uma coluna e respetivo conteúdo e especificar formatação a aplicar apenas caso o conteúdo da coluna cumpra determinadas condições.

Também pode especificar controlos de paginação e o número de linhas por página, colunas apresentadas e títulos de tabelas, aplicar estilos de barra a verde e ativar a ordenação de colunas. Se a ordenação de colunas for selecionada, os cabeçalhos das colunas que podem ser ordenadas terão um aspeto com um pouco mais de relevo.

É sempre adicionada uma vista Tabela aos resultados, como segunda vista.

O total geral das colunas com a regra de agregação Média vai diferir nas vistas Tabela e Tabela dinâmica. Na vista Tabela, o total geral para uma coluna com uma regra de agregação Média é calculado a partir da base de dados (como uma soma dividida por uma contagem). Na vista Tabela dinâmica, o total geral é a média das linhas no conjunto de resultados.

Os totais gerais não têm em conta os filtros na métrica quando agregam os resultados. Por exemplo, tem um relatório com a coluna Nome da conta e a métrica Número de oportunidades, com um filtro no Número de oportunidades que é maior ou igual a 10. O total geral ignora o filtro na métrica e, em vez disso, agrega todas as oportunidades.

NOTA: As alterações efetuadas às colunas na vista Tabela (por exemplo, o formato das colunas, a ordenação das colunas, ordem, fórmulas e assim sucessivamente) podem ser visualizadas na página Definir critérios e as alterações na página Definir critérios podem ser visualizadas na vista Tabela.

Para trabalhar com uma vista Tabela

- 1** No Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar disposição, execute uma das seguintes ações:
 - Para adicionar uma nova vista de tabela, clique no botão Adicionar vista e, em seguida, selecione Tabela na lista pendente de vistas.
 - Para editar uma vista de tabela existente, localize a tabela e, em seguida, clique no botão Editar vista para a vista de tabela.A área de trabalho mostra as opções e as definições para a vista.
- 2** Para ver os botões para trabalhar com cada coluna individualmente, selecione Barras de ferramentas de cabeçalhos com resultados na lista pendente à direita de Apresentar.
- 3** Para especificar a sequência de ordenação para uma ou mais colunas que aparecem num relatório, clique no botão Ordenar por para uma coluna.

É possível ordenar os resultados por mais de uma coluna. Se selecionar mais de uma coluna, a ordem é mostrada no botão Ordenar por. Para mais informações sobre como ordenar, consulte [Ordenar e reordenar colunas](#) (na página 1014).
- 4** Para especificar totais, execute as seguintes ações:
 - Para adicionar um total geral, clique no botão Total geral situado na parte superior e certifique-se de que a opção Total baseado no relatório está selecionada. (Clique novamente no botão Total geral para ver o menu com esta opção.)

- Para adicionar totais a uma coluna individual, clique no botão Total por dessa coluna e certifique-se de que a opção Total baseado no relatório está selecionada (clique novamente no botão Total por para a coluna individual para ver o menu com esta opção).

NOTA: O botão Total por só está disponível para colunas das quais é possível *calcular um total*. Normalmente, será uma coluna com valores repetidos que serão somados para obter um total. Por outro lado, se a opção Total baseado no relatório não estiver selecionada, o sistema calcula o total com base no conjunto de resultados, antes de aplicar os filtros às medidas.

- 5 Para adicionar cabeçalhos personalizados ou editar a fórmula para uma coluna, clique no botão Editar fórmula.

É apresentada a caixa de diálogo Editar fórmula da coluna onde pode executar as seguintes ações:

- Para especificar cabeçalhos personalizados, selecione a caixa de verificação Cabeçalhos personalizados e introduza o novo texto do cabeçalho na localização apropriada.
- Para editar a fórmula para a coluna, introduza-a na caixa de texto Fórmula da coluna.
- Para alterar a regra de agregação para a coluna, efetue uma seleção na lista pendente Regra de agregação.
- Para combinar vários valores ou intervalos de valores de uma determinada coluna em caixas, clique no separador Caixas. Em seguida, adicione e atribua um nome às caixas.

Todas as instâncias dos diferentes valores que constituem a caixa no conjunto de resultados serão substituídas pelo nome da caixa. A agregações também são efetuadas segundo este princípio.

- 6 Para editar as propriedades de uma coluna ou para especificar a formatação a aplicar caso o conteúdo da coluna satisfaça determinadas condições, clique no botão Propriedades da coluna.

É apresentada a caixa de diálogo Editar formato da coluna onde pode efetuar as seleções:

- Para obter informações sobre como formatar colunas e adicionar formatação condicional, consulte [Editar propriedades de coluna](#) (na página 997).

- 7 Quando terminar, pode guardar o relatório com a vista Tabela.

Para especificar controlos de paginação e o número de linhas por página, colunas apresentadas e títulos de tabelas, aplicar estilos de barra a verde e ativar a ordenação de colunas

- 1 Na vista de tabela, clique no botão Editar propriedades da vista de tabela na parte superior da área de trabalho.
- 2 Efetue as seleções para as várias opções.

Mostrar resultados em gráficos

Utilize a vista Gráfico para posicionar colunas num gráfico e para personalizar o título, localização da legenda, títulos de eixo, etiquetas de dados, tamanho e escala. Pode selecionar o gráfico, tal como um gráfico de linhas ou um gráfico de barras; o subtipo de gráfico, tal como bidimensional; e o estilo das colunas, tal como a

forma e o padrão de preenchimento. Pode também definir os limites e cores e controlar outras características do gráfico. Os utilizadores podem definir o nível de detalhe dos resultados na vista Gráfico.

As opções de gráficos incluem gráficos de áreas, gráficos de barras, gráficos de bolhas, gráficos de linhas e outros tipos. Os subtipos de gráfico incluem 2D, 3D, absolutos, agrupados, empilhados, de combinação e personalizados.

Este tópico explica como trabalhar com gráficos. Contém as seguintes informações:

- Gráficos do Oracle CRM On Demand Answers
- Botões da vista Gráfico no Oracle CRM On Demand Answers
- Componentes básicos do gráfico

Este tópico também fornece instruções para executar as seguintes tarefas:

- Adicionar ou modificar vistas de gráfico
- Especificar as propriedades gerais para uma vista de gráfico
- Controlar a apresentação das linhas de grelha nas vistas de gráfico
- Especificar a localização da legenda numa vista de gráfico
- Definir cores para fundo, texto e limites nas vistas de gráfico
- Selecionar as colunas a apresentar como eixos nas vistas de gráfico
- Definir as opções de escala do eixo nas vistas de gráfico
- Editar marcadores de escala nas vistas de gráfico
- Criar marcadores de escala de linha
- Criar marcadores de escala de intervalo
- Especificar definições avançadas para valores de intervalo e de linha
- Especificar títulos e etiquetas de eixo nas vistas de gráfico
- Especificar títulos de eixo nas vistas de gráfico
- Especificar o que acontece quando um utilizador clica num gráfico
- Formatar o aspeto de uma série de gráficos
- Efetuar seleções para etiquetas de dados em gráficos circulares

NOTA: O Oracle CRM On Demand Answers utiliza um motor de gráficos de terceiros. O tipo de gráfico, o tamanho e o número de elementos representados no gráfico podem afetar a apresentação de eixos ou legendas. Estas restrições são impostas pelo espaço disponível na página do navegador da Internet. Por vezes, ajustando os controlos de largura e altura, é possível apresentar os eixos e as legendas no gráfico.

Gráficos do Oracle CRM On Demand Answers

A tabela seguinte mostra os gráficos disponíveis na lista pendente Gráfico e descreve as respetivas utilizações. Nem todos os gráficos são apropriados para todos os tipos de dados. O gráfico predefinido é um gráfico de barras verticais.

Tipo de gráfico	Descrição
Área	<p>Um gráfico de área é semelhante a um gráfico de linhas, mas com as áreas debaixo das linhas preenchidas. Os gráficos de área mostram a percentagem do total que cada variável compreende.</p> <p>Os gráficos de área são úteis para observar alterações no valor cumulativo ou na percentagem ao longo do tempo. Por exemplo, pode comparar grupos em determinadas medições, tais como o resultado e apresentar tendências de grupo.</p>
Barras horizontais	<p>Utilize um gráfico de barras horizontais para comparar factos através da apresentação de barras numa direção horizontal.</p> <p>Os gráficos de barras horizontais são úteis para comparar diferenças entre itens semelhantes. Por exemplo, pode comparar vendas de produtos concorrentes, vendas do mesmo produto durante períodos de tempo diferentes ou as vendas do mesmo produto em mercados diferentes.</p>
Bolhas	<p>Um gráfico de bolhas é uma variação de um gráfico de dispersão que apresenta elementos de dados como círculos (bolhas). Mostra três variáveis em duas dimensões. Um valor é representado pela localização do círculo no eixo x. Outro valor é representado pela localização do círculo no eixo y. O terceiro valor é representado pelo tamanho relativo do respetivo círculo.</p> <p>Os gráficos de bolhas são úteis para representar dados com três variáveis e para apresentar dados financeiros durante um período.</p> <p>SUGESTÃO: Para criar um gráfico de bolhas, represente um facto no eixo x, outro facto no eixo y e um terceiro facto no eixo do raio da bolha. Estes três factos são representados para seleções no eixo Nível.</p>
Barras verticais	<p>Um gráfico de barras verticais compara os factos utilizando colunas verticais.</p> <p>Os gráficos de barras verticais são úteis para comparar as diferenças entre itens semelhantes.</p>
Linhas	<p>Um gráfico de linhas pode ser utilizado para representar múltiplos factos.</p> <p>Os gráficos de linhas são úteis para mostrar padrões e tendências nos dados.</p>
Combinação de linhas e barras	<p>Um gráfico com combinação de linhas e barras representa dois conjuntos de dados com diferentes intervalos: um conjunto como barras e um conjunto como linhas sobrepostas nas barras.</p> <p>Os gráficos com combinação de linhas e barras são úteis para mostrar relações de tendências entre conjuntos de dados.</p> <p>SUGESTÃO: Pode especificar qualquer mistura de barras e colunas, mas tem de existir uma de cada. Pode especificar todas as colunas como linhas funciona, mas se pretender apenas barras, utilize um gráfico de barras. (Quando são seleccionadas apenas barras para este tipo de gráfico,</p>

Tipo de gráfico	Descrição
	algumas seleções de colunas poderão ser desenhadas como linhas.)
Pareto	<p>Um gráfico Pareto é uma forma de gráfico de barras e gráfico de linhas que apresenta critérios por ordem descendente. Neste tipo de gráfico, a linha mostra um total cumulativo das percentagens.</p> <p>Os gráficos de pareto são úteis para identificar elementos significativos, tais como o melhor e o pior ou o mais e o menos.</p>
Circular	<p>Um gráfico circular mostra conjuntos de dados como percentagens de um total.</p> <p>Os gráficos circulares são úteis para comparar partes de um total, tal como as vendas por região ou por distrito.</p>
Radar	<p>Um gráfico de radar representa as mesmas informações que um gráfico de barras mas, em vez disso, apresenta dados originados a partir do centro do gráfico. Cada elemento de dados tem o seu próprio eixo de valor.</p> <p>Os gráficos de radar são úteis para examinar a sobreposição e a distribuição de dados.</p>
Dispersão	<p>Um gráfico de dispersão apresenta valores x-y como pontos discretos, dispersos numa grelha x-y. Representa pontos de dados baseados em duas variáveis independentes. Um gráfico de dispersão permite-lhe representar grandes números de pontos de dados e observar o agrupamento de pontos de dados.</p> <p>Os gráficos de dispersão são úteis para observar relações e tendências em conjuntos de dados grandes.</p> <p>SUGESTÃO: Para criar um gráfico de dispersão, represente um facto no eixo x e represente outro facto no eixo y. Estes factos são representados para seleções no eixo Nível.</p>
Passo	Um gráfico em escada é semelhante a um gráfico de linhas. Pode também ser utilizado para representar múltiplos factos.

A seleção para o gráfico determina os subtipos de gráfico disponíveis a partir da lista pendente Tipo. Nem todos os tipos de gráfico têm subtipos; por exemplo, os gráficos de bolhas e de radar não têm subtipos. Os subtipos de gráfico assumem a predefinição da opção 3D, se estiver disponível. Dependendo da seleção de tipo de gráfico, as opções de subtipo poderão incluir o seguinte:

- Gráficos de área: 3D e 2D

- Gráficos de barras: 3D, 2D, 3D empilhado e 2D empilhado
- Gráficos de linhas: 3D e 2D
- Gráficos de pareto: 3D e 2D
- Gráficos circulares: 3D e 2D
- Gráficos de dispersão: Dispersão e dispersão com linhas
- Gráficos em escada: 3D e 2D







A seleção para o tipo de gráfico determina também os estilos disponíveis a partir da lista pendente Estilo. Nem todos os tipos de gráfico têm estilos. O estilo assume a predefinição de preenchimento sólido, se estiver disponível. Dependendo da seleção de tipo de gráfico, os estilos para gráficos poderão incluir o seguinte:

- Gráficos de área: Preenchimento sólido e preenchimento com padrão
- Gráficos de barras: Retângulo, cilindro, gradação, triângulo, losango, preenchimento com padrão
- Gráficos de linhas: Retângulo, cilindro, gradação, triângulo, losango, preenchimento com padrão
- Gráficos de pareto: Retângulo, cilindro, gradação, triângulo, losango, preenchimento com padrão
- Gráficos circulares: Preenchimento sólido e preenchimento com padrão

Botões da vista Gráfico no Oracle CRM On Demand Answers

Os botões na parte superior da página da vista Gráfico fornecem acesso a várias definições de gráfico. A tabela seguinte descreve os botões e as definições da vista Gráfico.

Botão da vista Gráfico	Descrição
------------------------	-----------

Botão da vista Gráfico	Descrição
	Propriedades gerais do gráfico. Define propriedades gerais para o gráfico, tal como o respetivo título, se as etiquetas de dados são apresentadas e o tamanho do gráfico.
	Títulos e etiquetas do eixo. Controla a apresentação do título de eixo e etiquetas de dados na parte inferior do gráfico e à esquerda do gráfico.
	Escala do eixo. Define as propriedades de escala do eixo, o número de marcas de verificação e o tipo de escala.
	Opções adicionais de gráficos. Controla as opções adicionais de gráficos, como as seguintes: <ul style="list-style-type: none"> ■ A apresentação das linhas de grelha no gráfico ■ A localização da legenda e fornece opções para o redimensionamento da legenda ■ Cores do fundo, texto e limite ■ O modo como os utilizadores interagem com o gráfico quando clicam no mesmo, tal como definir o nível de detalhe para dados de nível inferior ou navegar automaticamente para um relatório guardado relacionado ou um Web site
	Formatar dados do gráfico. Permite-lhe formatar o aspeto de uma série de gráficos, tal como a cor, a largura da linha e os símbolos de linha.
	Propriedades avançadas. Para gráficos circulares, permite-lhe efetuar seleções para etiquetas de dados.

Componentes básicos do gráfico

Pode definir os componentes básicos de um gráfico. A tabela que se segue descreve os componentes que pode personalizar.

NOTA: Alguns componentes só estão disponíveis para tipos de gráfico específicos. Por exemplo, um gráfico circular não tem eixos. O tipo de gráfico que selecionar determina os componentes que estão disponíveis.

Componente do gráfico	Descrição
Etiquetas de medidas	Controla a posição e a formatação do título da coluna dos dados na secção Medidas. Também fornece capacidades de cálculo de totais e ordenação. Se existir apenas uma medida, pode excluir este elemento.
Legenda	Utilize a legenda para explicar o gráfico. Pode especificar uma localização

Componente do gráfico	Descrição
	para a legenda e se pode ser abreviada.
Eixos	As linhas horizontais e verticais que identificam a escala do gráfico. Pode especificar os eixos horizontais e verticais do gráfico.
Linhas da grelha	Uma matriz de linhas horizontais e verticais que ajudam a relacionar qualquer ponto de um gráfico com os eixos. Pode especificar as cores das linhas da grelha.
Marcadores de escala	Identifica a escala do gráfico. Pode especificar propriedades, tais como a localização, o tamanho, a cor, a largura da linha e o intervalo.
Nível de detalhe	Apresenta mais detalhes. Pode especificar se e como é que um utilizador pode definir o nível de detalhe para aceder a mais detalhes sobre as informações apresentadas no gráfico.
Título	Especifica um título para descrever o gráfico.
Título, etiquetas e limite do eixo	Especifica se pretende e a forma como pretende que os títulos e as etiquetas da escala sejam apresentados nos eixos do gráfico.
Série de gráficos	Formata elementos do aspeto da série de gráficos, tais como a cor, a largura da linha e os símbolos de linha. Pode também aplicar a formatação com base em regras, tais como a aplicação de uma determinada cor quando uma posição da série for igual a um valor especificado.
Marcas de escala	Subdivide os marcadores de escala de um eixo para melhorar o detalhe.
Etiquetas de dados	Mostra o valor numérico dos dados quando parar o rato sobre o gráfico.

Adicionar ou modificar vistas de gráfico

O seguinte procedimento fornece os passos básicos para adicionar ou modificar uma vista de gráfico.

NOTA: Se selecionar um gráfico que seja incompatível com os resultados, não serão apresentados quaisquer resultados.

Para adicionar ou modificar uma vista de gráfico

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar disposição, execute uma das seguintes ações:
 - Para adicionar uma nova vista de gráfico, clique em Adicionar vista e, em seguida, selecione Gráfico.
 - Para editar uma vista de gráfico existente, clique no botão Editar vista para a vista de gráfico.

A área de trabalho mostra as opções e as definições para a vista.
- 2 Efetue as seleções pretendidas nos campos Gráfico, Tipo e Estilo.

A seleção no campo Gráfico, como Circular ou Linha, determina as escolhas disponíveis para o Tipo e Estilo. Para alguns gráficos, só está disponível um subtipo ou estilo predefinido.

À medida que efetua seleções nas listas pendentes, a vista Gráfico muda consoante as seleções efetuadas.

SUGESTÃO: Pode adicionar colunas ao gráfico enquanto estiver na página vista Gráfico, clicando no nome do campo para cada coluna na Área de informações empresariais ativa. Alternativamente, pode navegar para a página Definir critérios para adicionar colunas adicionais. Quaisquer colunas que adicionar na página da vista Gráfico são adicionada ao relatório geral; pode ver colunas na página e Definir critérios e também noutras vistas, assim como na página da vista Gráfico. Para eliminar uma coluna do gráfico, tem de navegar para a página Definir critérios e clicar no botão Remover coluna para a coluna.

- 3 Utilize os botões na parte superior da página da vista Gráfico para especificar definições adicionais de gráficos.
- 4 Para ver os efeitos das alterações efetuadas, clique em Redesenhar.
Pode clicar em Redesenhar em qualquer altura para atualizar a vista Gráfico.
- 5 Para remover alterações e começar a partir do gráfico original, clique em Restaurar predefinição.
- 6 Para redimensionar o gráfico, utilize as barras de deslocamento vertical e horizontal.
- 7 Guarde o relatório.

Especificar as propriedades gerais do gráfico nas vistas Gráfico

Pode definir propriedades gerais para o gráfico, tais como um título e o aspeto das etiquetas de dados.

As etiquetas de dados são ativadas por predefinição para os tipos de gráficos 2D selecionados.

A predefinição para o tamanho do gráfico é escalar todos os elementos do gráfico existente, incluindo altura e largura, para se ajustar ao espaço disponível. A altura e a largura do gráfico permanecem proporcionais quando o tamanho do gráfico muda. O gráfico redimensiona automaticamente os elementos do gráfico. O tamanho revisto baseia-se no espaço disponível no gráfico. Pode especificar um tamanho fixo para o gráfico na caixa de diálogo Propriedades gerais do gráfico. O tamanho fixo substitui o tamanho predefinido.

NOTA: O gráfico pode ser expandido significativamente se o número de itens a ser incluído no gráfico crescer substancialmente.

Por exemplo, suponha que cria um relatório para apresentar as vendas de três produtos, cria um gráfico dos resultados com as vendas do produto mostradas como três colunas e o dimensiona o gráfico de modo a ocupar cerca de 25% da página. Se o relatório for executado posteriormente e se forem devolvidos seis produtos, o gráfico é expandido de modo a obter duas vezes a respetiva largura original ou cerca de 50% da página, para que as larguras das colunas individuais no gráfico permaneçam constantes.

Os elementos do gráfico são redimensionados conforme necessário para se ajustar ao gráfico. Com o exemplo precedente, o gráfico continua a ocupar cerca de 25% da página e as colunas são redimensionadas para se ajustar no espaço disponível.

Para especificar as propriedades gerais para uma vista de gráfico

- 1 Clique no botão seguinte na parte superior da página da vista Gráfico para abrir a caixa de diálogo Propriedades gerais do gráfico:



- 2 Na caixa de diálogo Propriedades gerais do gráfico, efetue as seleções e, em seguida, clique em OK.
A vista Gráfico é atualizada. O gráfico poderá ser redimensionado de modo a que as seleções fiquem ajustadas.

Controlar a apresentação das linhas de grelha nas vistas Gráfico

Pode controlar se as linhas de grelha são apresentadas no gráfico e especificar as cores das linhas de grelha.

Para controlar a apresentação das linhas de grelha numa vista Gráfico

- 1 Clique no botão seguinte na parte superior da página da vista Gráfico para abrir a caixa de diálogo Opções adicionais de gráficos:



- 2 Na caixa de diálogo Opções adicionais de gráficos, clique no separador Linhas de grelha, efetue as seleções e, em seguida, clique em OK.
A vista Gráfico é atualizada.

Especificar a localização da legenda na vista Gráfico

Pode especificar a localização da legenda e definir as opções para o redimensionamento da legenda.

Para especificar a localização da legenda numa vista Gráfico

- 1 Clique no botão seguinte na parte superior da página da vista Gráfico para abrir a caixa de diálogo Opções adicionais de gráficos:



- 2 Na caixa de diálogo Opções adicionais de gráficos, clique no separador Legendas, efetue as seleções e, em seguida, clique em OK.
A vista Gráfico é atualizada. O gráfico poderá ser redimensionado de modo a que as seleções fiquem ajustadas.

Definir cores para o fundo, texto e limites na vista Gráfico

Pode especificar a cor para o fundo, texto e limites do gráfico.

Para especificar as cores de fundo, texto e limites numa vista de gráfico

- 1 Clique no botão seguinte na parte superior da página da vista Gráfico para abrir a caixa de diálogo Opções adicionais de gráficos:



- 2 Na caixa de diálogo Opções adicionais de gráficos, clique no separador Limites e cores, efetue as seleções e, em seguida, clique em OK.








A vista Gráfico é atualizada.

Selecionar as colunas a apresentar como eixos na vista Gráfico

Pode selecionar as colunas que aparecem no gráfico e os eixos que representam essas colunas. O Oracle CRM On Demand Answers apresenta uma matriz das opções apropriadas. O eixo esquerdo da matriz lista as colunas e o eixo superior lista os tipos de eixo disponíveis para o tipo de gráfico que está a utilizar. Também pode indicar se as etiquetas de medidas aparecem para dados concretos representados num eixo.

Os eixos disponíveis mudam consoante o tipo de gráfico selecionado na lista pendente Gráfico. Os botões de eixo de gráfico utilizados na vista de gráfico são descritos na tabela que se segue.

Botão de eixo de gráfico	Eixo
--------------------------	------

Botão de eixo de gráfico	Eixo
	Define a coluna selecionada como um eixo de nível, para gráficos de dispersão e de bolhas.
	Define a coluna selecionada como o eixo horizontal.
	Define a coluna selecionada como o eixo vertical. Para um gráfico de radar, este é o eixo de facto.
	Indica se os valores da coluna selecionada devem aparecer na legenda do gráfico
	Define a coluna selecionada como o eixo de sobrecarga. Isto é para um gráfico com combinação de linhas e barra.
	Define a coluna selecionada como o eixo do raio. Isto é para um gráfico de bolhas.
	Define a coluna selecionada como um eixo de valores circulares. Para um gráfico de radar, este é o eixo de radar.

Para seleccionar as colunas a apresentar como os eixos numa vista Gráfico

- 1 Na área das colunas à esquerda do gráfico, clique na caixa de verificação apropriada para um dos botões de eixo para apresentar essa coluna como o eixo correspondente no gráfico.
Os botões de eixo mudam consoante o tipo de gráfico selecionado na lista pendente Gráfico.
- 2 Para adicionar uma coluna ao gráfico, clique na coluna na área de seleção e, em seguida, defina-a como um eixo.
Isto é equivalente à adição da coluna ao relatório na página Definir critérios.
- 3 Clique em Redesenhar para atualizar a vista Gráfico.

Especificar as opções de escala do eixo na vista Gráfico

Pode controlar os limites de eixo, as marcas de verificação e o tipo de escala e as propriedades dos marcadores de escala.

Para especificar as opções de escala do eixo para uma vista Gráfico

- 1 Clique no botão seguinte na parte superior da página da vista Gráfico para abrir a caixa de diálogo Escala do eixo:



- 2 Na caixa de diálogo Escala do eixo, efetue as seleções e, em seguida, clique em OK.

Para gráficos com eixos numéricos, as definições das opções de escala do eixo determinam como a escala é selecionada:

- Quando seleciona Predefinição, o Oracle CRM On Demand Answers seleciona a escala e define o eixo para zero (0) para números positivos.
- Quando seleciona Zoom no intervalo de dados, o Oracle CRM On Demand Answers seleciona a escala. Avalia o intervalo de valores no eixo e seleciona os valores mínimos e máximos apropriados para a escala. Esta funcionalidade é útil quando estiver a criar um gráfico para um conjunto de valores elevados que estejam todos dentro de uma pequena percentagem de cada um. O gráfico aplica mais zoom nos valores para que as diferenças sejam mais facilmente distinguidas.
- Também pode definir manualmente os valores de escala do eixo para números específicos.

A vista Gráfico é atualizada. O gráfico poderá ser redimensionado de modo a que as seleções fiquem ajustadas.

Editar marcadores de escala na vista Gráfico

Os marcadores de escala são linhas salientadas ou intervalos de fundo sombreados que marcam os pontos chave, limiares, intervalos, etc. As linhas ou intervalos podem ser aplicados a um ou mais eixos, consoante o tipo de gráfico. As linhas são apresentadas à frente das informações do gráfico, enquanto os intervalos são apresentados plano de fundo.

NOTA: Alguns tipos de gráfico, tais como gráficos circulares, não utilizam marcadores de escala.

O seguinte procedimento fornece os passos gerais para editar um marcador de escala.

Para editar os marcadores de escala para uma vista Gráfico

- 1 Clique no botão seguinte na parte superior da página da vista Gráfico para abrir a caixa de diálogo Escala do eixo:



- 2 Na caixa de diálogo Escala do eixo, clique em Editar marcadores de escala.
- 3 Na caixa de diálogo Editar marcadores de escala, clique em Adicionar para adicionar o primeiro marcador de escala e efetuar as seleções para o marcador.

As opções avançadas incluem definir a escala para um valor estático, um nome de coluna em particular ou como resultado de uma consulta SQL. Para mais informações sobre os tipos de

marcadores de escala e sobre como utilizar as opções avançadas, consulte os procedimentos que se seguem.

- 4 Clique em OK sucessivamente para fechar as caixas de diálogo.

A vista Gráfico é atualizada. O gráfico poderá ser redimensionado de modo a que as seleções fiquem ajustadas.

Para criar um marcador de escala de linha

- 1 Na caixa de diálogo Marcadores de escala, no campo Tipo, selecione Linha.

- 2 Introduza uma largura de linha na terceira coluna.

Este valor é a espessura da linha, em pixéis.

- 3 Introduza a posição para a linha na quarta coluna.

A posição indica onde será localizada a linha no eixo. Por exemplo, se o eixo da esquerda tiver valores compreendidos entre 0 e 100 e especificar uma posição de 40, será visualizada uma linha horizontal em intersecção com a posição 40 no eixo vertical.

- 4 Introduza a cor para a linha.

- 5 Introduza uma legenda para a linha.

A legenda é apresentada quando um utilizador parar o rato sobre a linha no gráfico e na legenda.

- 6 Clique em OK.

Para criar um marcador de escala de intervalo

- 1 Na caixa de diálogo Marcadores de escala, no campo Tipo, selecione Intervalo.

- 2 Introduza a extremidade inferior do intervalo na terceira coluna.

- 3 Introduza o valor elevado do intervalo na quarta coluna.

NOTA: Tem de especificar os valores que são apresentados no mesmo eixo do intervalo. Por exemplo, se o eixo da esquerda tiver valores compreendidos entre 0 e 100 e especificar 20 como valor inferior e 40 como valor superior, a cor de fundo do gráfico é apresentada na cor especificada para o intervalo entre esses valores.

- 4 Introduza a cor para o intervalo.

- 5 Introduza uma legenda para o intervalo.

A legenda é apresentada.

- 6 Clique em OK.

Especificar Definições avançadas para valores de intervalo e de linha

As opções para estes valores incluem: um valor estático, um valor com origem numa coluna incluída no relatório ou um derivado de uma consulta SQL.

Para especificar uma definição avançada

- 1 Clique no botão Propriedades ao lado do campo onde pretende especificar a opção avançada.
- 2 Selecione uma das opções seguintes.
 - **Valor estático.** Introduza um incremento numérico.
 - **Expressão da variável.** Esta opção baseia-se nos resultados de uma sessão e nas respetivas variáveis da apresentação. Esta opção é limitada porque a maioria das variáveis da sessão ou da apresentação poderão não estar relacionadas com os valores no gráfico.
 - **Nome da coluna.** Escolha uma coluna em que pretende basear o incremento.
 - **Consulta SQL.** Esta opção baseia-se nos resultados de uma consulta SQL. Os resultados poderão ser uma tabela, mas apenas o valor da célula da primeira linha e da primeira coluna é aplicado.
- 3 Clique em OK.

Especificar títulos e etiquetas de eixo na vista Gráfico

Pode especificar o seguinte para uma vista de gráfico:

- Se os títulos de eixo e as etiquetas de dados são apresentados na parte inferior e à esquerda do gráfico
- Se as etiquetas são rodadas para um melhor ajustamento na tabela
- O comprimento máximo da etiqueta
- O texto para a etiqueta se for diferente do texto predefinido

NOTA: Ajustar o tamanho de um gráfico pode afetar a forma como as etiquetas de eixo aparecem.

Para especificar um título de eixo numa vista Gráfico

- 1 Clique no botão seguinte na parte superior da página da vista Gráfico para abrir a caixa de diálogo Títulos e etiquetas do eixos:



- 2 Na caixa de diálogo Títulos e etiquetas do eixos, efetue as seleções e clique em OK.

A vista Gráfico é atualizada.

NOTA: Quando definir o comprimento da etiqueta de Limite, especifique o número total de caracteres que uma etiqueta pode conter. Serão apresentadas reticências (...) onde forem removidos quaisquer caracteres adicionais.

Especificar o que acontece quando um utilizador clica num gráfico

Quando um utilizador visualizar o gráfico, pode especificar o tipo de interação a ocorrer se o utilizador clicar no gráfico. Seguem-se os tipos de interações para um gráfico:

- **Nível de detalhe.** Permite ao utilizador pesquisar informações mais detalhadas. Esta é a interação predefinida se um caminho para o nível de detalhe for configurado automaticamente. Se não existir inicialmente nenhum caminho para o nível de detalhe, utilize Navegar para configurar um caminho personalizado.
- **Navegar.** Permite ao utilizador navegar para outro relatório guardado ou painel.
- **Nenhum.** Desativa a pesquisa detalhada ou a navegação a partir do gráfico.

Para especificar o que acontece quando um utilizador clica num gráfico

- 1 Clique no botão seguinte na parte superior da página da vista Gráfico para abrir a caixa de diálogo Opções adicionais de gráficos:



- 2 Na caixa de diálogo Opções adicionais de gráficos, clique no separador Interação e efetue a seleção para a interação.
- 3 Clique em OK.

Formatar o aspeto de uma série de gráficos

A formatação de uma série de gráficos permite aos utilizadores personalizar componentes de série individual. A formatação baseia-se na respetiva posição. Os utilizadores podem formatar o aspeto de uma série de gráficos, tal como a cor, a largura da linha e os símbolos de linha.

Por exemplo, num gráfico com combinação de linhas e barras com duas séries de dados, suponha que a barra está na posição 1 e que a linha está na posição 2. Os utilizadores podem alterar a cor da barra, a largura da linha e o símbolo que representa os pontos de dados. Os utilizadores também podem aplicar a formatação com base em regras, tais como uma determinada cor quando uma posição da série for igual a um valor especificado.

Para formatar o aspeto de uma série de gráficos

- 1 Clique no botão seguinte na parte superior da página da vista Gráfico para abrir a caixa de diálogo Controlo do formato da série:



- 2 Na caixa de diálogo Controlo do formato da série, efetue as seleções.

As opções disponíveis na caixa de diálogo Controlo do formato da série dependem do tipo de gráfico. Por exemplo, para executar o seguinte:

- Para personalizar uma série, desmarque a caixa de verificação Utilizar predefinição.
- Para restaurar as predefinições de uma série, selecione novamente a caixa de verificação Utilizar predefinição.
- Para adicionar um novo controlo da série do formato, clique no botão Adicionar. Mesmo que o gráfico atual não utilize esta série, será utilizado se for necessário (tal como para a definição de nível de detalhe).
- Para devolver os respetivos valores predefinidos a todas as séries, clique no botão Limpar tudo.
- Para alterar as cores, clique na caixa de cor para aceder à caixa de diálogo Seletor de cores.
- Para alterar outros atributos da série, clique no separador apropriado e selecione os atributos de barra ou linha.

3 Clique em OK.

Efetuar seleções para etiquetas de dados em gráficos circulares

As etiquetas de dados aparecem quando um utilizador parar o rato sobre os elementos num gráfico circular. Pode especificar como os valores deverão aparecer e o que as etiquetas de dados deverão apresentar. Pode mostrar valores como percentagens do total ou como valores reais. As etiquetas de dados podem apresentar o valor ou o nome apenas ou ambos (o valor e o nome).

Consoante a seleção, o gráfico poderá ser redimensionado de modo a permitir que as etiquetas de dados sejam apresentadas.

Para efetuar seleções para etiquetas de dados em gráficos circulares

- 1** Clique no botão seguinte na parte superior da página da vista Gráfico para abrir a caixa de diálogo Tipo de gráfico especial:



- 2** Na caixa de diálogo Tipo de gráfico especial, efetue as seleções para o valor e etiqueta de dados. Em seguida, clique em OK.

Mostrar resultados em tabelas dinâmicas

A vista Tabela dinâmica é uma vista interactiva que permite rodar os cabeçalhos das linhas, colunas e secções para obter diferentes perspectivas dos dados. As tabelas dinâmicas são navegáveis e é possível definir o respectivo nível de detalhe, sendo particularmente úteis para os relatórios de tendências.

Este tópico descreve as posições da tabela dinâmica e fornece instruções para executar as seguintes tarefas:

- Adicionar ou modificar vistas de tabelas dinâmicas
- Utilizar listas pendentes com várias páginas em tabelas dinâmicas

- Substituir as regras de agregação predefinidas em tabelas dinâmicas
- Adicionar formatação em tabelas dinâmicas
- Apresentar somas cumulativas em tabelas dinâmicas
- Mostrar itens como valores relativos em tabelas dinâmicas
- Utilizar cálculos em tabelas dinâmicas
- Criar cálculos em tabelas dinâmicas

Posições da tabela dinâmica

Quando adicionar ou modificar uma tabela dinâmica, as colunas incluídas no relatório aparecem como elementos no modelo de tabela dinâmica.

A seguinte tabela descreve as posições da tabela dinâmica.

Posição	Descrição
Páginas	Fornecer um conjunto de resultados interactivos que permite aos utilizadores seleccionar os dados que pretendem ver. Os valores das colunas que aparecem na posição Páginas são utilizados como critérios de filtro iniciais. Os valores são apresentados numa lista pendente para selecção. Com base nessa selecção, é apresentada uma tabela dinâmica (composta por Secções, Colunas, Linhas e Medidas definidas na tabela dinâmica).
Secções	Fornecer critérios de filtro iniciais. É apresentada uma tabela dinâmica única para cada valor da coluna da Secção, composta pelas Colunas, Linhas e Medidas definidas na tabela dinâmica.
Colunas	Mostra um elemento na orientação da coluna. As tabelas dinâmicas podem conter várias colunas.
Linhas	Mostra um elemento numa orientação de linha. Tal como as colunas, as tabelas dinâmicas podem conter várias linhas.
Medidas	<p>Preenche a secção de uma tabela dinâmica que contém dados de resumo. Os elementos da área Medidas são resumidos com base nos elementos dos campos de página, secção, linha e coluna. Cada valor nos elementos Medidas representa um resumo dos dados da intersecção das linhas e colunas de origem.</p> <p>O elemento Etiquetas de medidas, apresentado por predefinição na área Colunas, controla a posição e a formação do título de coluna dos dados na secção Medidas. Também fornece capacidades de cálculo de totais e ordenação. Se existir apenas uma medida, este elemento pode ser excluído.</p>
Excluída	Exclui as colunas dos resultados da tabela dinâmica. Qualquer coluna adicionada como critério do relatório após a criação da tabela dinâmica é adicionada como excluída.

Adicionar ou modificar vistas de tabelas dinâmicas

O seguinte procedimento fornece os passos básicos para adicionar ou modificar uma vista Tabela dinâmica.

Para adicionar ou modificar uma vista Tabela dinâmica

- 1** No Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar disposição, execute uma das seguintes acções:
 - Para adicionar uma nova vista de tabela dinâmica, clique em Adicionar vista e, em seguida, selecione Tabela dinâmica.
 - Para editar uma vista de tabela dinâmica existente, clique no botão Editar vista para a vista de tabela dinâmica.

A área de trabalho mostra as opções e as definições para a vista.
- 2** Para ver o modelo de tabela dinâmica e os botões para trabalhar com cada coluna individualmente, selecione a caixa de verificação Mostrar controlos.

A área de trabalho mostra o modelo de tabela dinâmica.
- 3** Arraste e largue as colunas do relatório, que são apresentadas sob a forma de elementos na tabela dinâmica, para as posições pretendidas no modelo da tabela dinâmica.
- 4** Para pré-visualizar, selecione a caixa de verificação Mostrar resultados.

Pode clicar na ligação Mostrar resultados para actualizar os resultados.
- 5** Para adicionar uma vista Gráfico junto à tabela dinâmica, selecione a caixa de verificação Criar gráfico para resultados dinâmicos.

Para obter informações sobre a vista Gráfico, consulte [Mostrar resultados em gráficos](#) (na página 1022).
- 6** Para mudar a localização do gráfico relativo à tabela dinâmica, selecione o local na lista Posição do gráfico.

Também pode optar por ver apenas o gráfico e ocultar a tabela, seleccionando Apenas gráfico na lista.
- 7** Para ordenar os resultados, clique no botão Ordenar por da coluna pela qual pretende ordenar.

O botão muda para indicar a sequência de ordenação:

 - Uma seta para cima indica uma sequência ascendente.
 - Uma seta para baixo indica uma sequência descendente.

Para mais informações sobre como ordenar, consulte [Ordenar e reordenar colunas](#) (na página 1014).
- 8** Para adicionar totais, execute as seguintes acções:
 - a** Para os totais nas áreas Páginas, Secções, Linhas e Colunas, clique no botão Totais e efectue uma selecção:
 - Para não receber os totais, selecione Nenhum. O botão Totais aparece com um fundo branco (predefinição).

- Para mostrar o total antes ou depois dos itens de dados, selecione Antes ou Depois. Por exemplo, se adicionar um total numa linha com regiões e especificar a opção Antes, o total é mostrado antes de serem listados os distritos individuais na região.

- b Para obter os totais na área Medidas, clique no botão Mais opções relativo à linha ou coluna para a qual será calculado o total, selecione Regra de agregação, selecione um valor e certifique-se de que a opção Total baseado no relatório está seleccionada.

NOTA: Se a opção Total baseado no relatório não estiver seleccionada, o Oracle CRM On Demand Answers calcula o total com base no conjunto de resultados, antes de aplicar os filtros às medidas.

Dependendo da posição deste elemento, os totais dos dados de resumo representados pelos elementos de Medidas são apresentados sob a forma de uma coluna ou linha. Os totais de colunas e linhas incluem etiquetas.

Quando o botão Totais está desactivado, não serão apresentados totais.

- 9 Para trabalhar com opções adicionais para uma coluna, medida ou linha, clique no botão Mais opções e efectue uma selecção a partir da lista pendente.
- 10 Para formatar etiquetas ou valores para uma coluna, clique no botão Totais ou no botão Mais opções e, em seguida, selecione a opção de formato apropriada.
- 11 Guarde o relatório.

Utilizar listas pendentes com várias páginas em tabelas dinâmicas

Quando são colocados vários atributos na área Páginas na tabela dinâmica, é possível criar uma lista pendente com várias páginas. Em seguida, quando os utilizadores visualizarem a tabela dinâmica, vêem uma lista pendente para cada atributo em vez de uma lista concatenada de atributos colocados no cabeçalho da página (a predefinição).

Por exemplo, se colocar Região e Marca na área de páginas, uma lista pendente Região permitirá que o utilizador selecione uma determinada região e que consulte os dados apenas dessa região, em vez de ver a Região concatenada com Marca.

Para criar uma lista pendente independente numa tabela dinâmica do Oracle CRM On Demand Answers

- 1 Arraste e largue os atributos de destino na área Páginas.
- 2 Clique no botão Mais opções no segundo atributo (ou em qualquer atributo subsequente) na área de disposição Páginas.
- 3 Selecione a opção Iniciar nova lista pendente de páginas.

A lista pendente do atributo é apresentada acima da pré-visualização da tabela dinâmica.

É possível criar listas pendentes para outros atributos na área Páginas. Quando o relatório for guardado, as listas pendentes estarão disponíveis para os utilizadores com acesso ao relatório.

Substituir regras de agregação predefinidas em tabelas dinâmicas

Pode substituir a regra de agregação predefinida para uma medida, que é especificada pelo autor original do relatório ou pelo sistema.

Para substituir a regra de agregação predefinida para uma medida numa tabela dinâmica

- 1 Clique no botão Mais opções para a medida cuja regra de agregação predefinida pretende substituir.
- 2 Seleccione a opção Regra de agregação e, em seguida, seleccione a regra de agregação a aplicar.

Adicionar formatação em tabelas dinâmicas

Pode aplicar estilos de barra a verde e formatação cosmética a uma tabela dinâmica. Também pode personalizar o aspecto de secções, linhas, colunas, medidas e o respectivo conteúdo.

Por exemplo, pode especificar as opções referentes ao tipo de letra, célula, limite e folha de estilos para secções, valores e etiquetas de medidas. Para as secções, pode incluir e personalizar a posição dos cabeçalhos de colunas em conjunto com os valores nessa secção. Também pode inserir quebras de páginas para que, sempre que alterar um valor na secção, a nova secção apareça numa nova página.

Também pode adicionar formatação condicional, que ajuda a chamar a atenção para um elemento de dados se cumprir um determinado limiar. Para adicionar formatação condicional a uma coluna numa tabela dinâmica, consulte [Editar propriedades da coluna](#) (consultar "[Editar propriedades da coluna](#)" na página 997).

Adicionar estilos de barra a verde e formatação cosmética a uma tabela dinâmica

Os estilos de barra a verde mostram linhas ou colunas alternativas num tom de verde claro. A formatação cosmética afecta o aspecto global da tabela dinâmica e permite também alterar a cor predefinida da barra a verde.

Para adicionar estilos de barra a verde e formatação cosmética a uma tabela dinâmica

- 1 Na vista da tabela dinâmica, clique no botão Propriedades da vista de tabela dinâmica na parte superior da área de trabalho.
- 2 Para adicionar estilos de barra a verde, seleccione a caixa de verificação Activar linha alternativa de estilos de barra a verde.

Para alterar a forma como os estilos são aplicados, efectue uma selecção na lista Alternar.
- 3 Para adicionar formatação cosmética, clique no botão Definir formato alternativo.
- 4 Na caixa de diálogo Editar formato, para alterar a cor da barra a verde predefinida, seleccione uma nova cor de fundo para o formato da célula.

Para mais informações sobre a formatação cosmética, consulte [Alterar o aspecto dos relatórios](#) (consultar "[Alterar o aspecto de relatórios](#)" na página 983).

Adicionar formatação para secções e conteúdo de secções

As opções de formatação de secções e conteúdo permitem-lhe proceder do seguinte modo:

- Inclua e personalize a posição dos cabeçalhos de colunas em conjunto com os valores nessa secção.
- Insira as quebras de página. Sempre que alterar um valor na secção, essa nova secção aparecerá numa nova página. Isto é útil para relatórios de detalhes orientados por dados.
- Aplique formatação cosmética a uma secção e respectivo conteúdo.

Para adicionar formatação para secções numa tabela dinâmica

- 1 Para formatar o aspecto de uma secção, execute o seguinte procedimento:
 - a Na vista de tabela dinâmica, clique no botão Propriedades da secção.
 - b Na caixa de diálogo Propriedades da secção, efectue as selecções e, em seguida, clique em OK.
- 2 Para formatar o aspecto do conteúdo da secção, execute o seguinte procedimento:
 - a Clique no botão Propriedades do conteúdo.
 - b Na caixa de diálogo Propriedades do conteúdo, efectue as selecções e, em seguida, clique em OK.

Para mais informações sobre como aplicar a formatação cosmética, consulte [Alterar o aspecto dos relatórios](#) (consultar "[Alterar o aspecto de relatórios](#)" na página 983).

Adicionar formatação para linhas

As opções de formatação de linhas e conteúdo de linhas permitem-lhe proceder do seguinte modo:

- Aplique formatação cosmética a linhas, cabeçalhos de linhas e valores de linhas.
- Utilize uma linha nos cálculos da tabela dinâmica mas elimine a respectiva apresentação nos resultados.
- Defina um novo item calculado para utilização numa tabela dinâmica.
- Duplique a linha na tabela dinâmica.
- Remova uma coluna da vista Tabela dinâmica.

Para adicionar formatação para linhas

- Na vista de tabela dinâmica, clique no botão Mais opções para a linha e efectue uma selecção na lista pendente:
 - Para aplicar formatação cosmética a cabeçalhos de linhas ou valores, seleccione a opção apropriada.
 - Para mais informações sobre como aplicar a formatação cosmética, consulte [Alterar o aspecto dos relatórios](#) (consultar "[Alterar o aspecto de relatórios](#)" na página 983).
 - Para ocultar uma linha da saída, seleccione Oculto.
 - Para definir um novo item calculado, clique em Novo item calculado.

Para obter mais informações sobre como definir itens calculados, consulte a secção Criar cálculos em tabelas dinâmicas deste tópico.

- Para duplicar a linha na tabela dinâmica, seleccione Duplicar camada.
- Para remover a coluna do relatório, seleccione Remover coluna.
- A coluna é removida da tabela dinâmica e todas as outras vistas de resultados para o relatório.

NOTA :As definições de Formato de dados para colunas incluídas na área Medidas herdam as definições das colunas na secção.

Apresentar somas cumulativas em tabelas dinâmicas

As medidas numéricas numa tabela dinâmica podem ser apresentadas como somas cumulativas, em que cada célula consecutiva para a medida apresenta o total de todas as células anteriores para essa medida. Esta opção só é uma funcionalidade de apresentação porque não tem qualquer efeito sobre os resultados reais de tabela dinâmica.

Normalmente, as somas cumulativas são apresentadas para colunas duplicadas ou para medidas para as quais a opção para mostrar dados como uma percentagem da coluna foi seleccionada, com o último valor como 100%. As somas cumulativas aplicam-se a todos os totais. A soma cumulativa para cada nível de detalhe é calculada separadamente.

Os cabeçalhos de coluna não são afectados quando a opção de soma cumulativa está seleccionada. Pode formatar o cabeçalho de coluna se pretender indicar que a opção de soma cumulativa está a produzir efeito.

As seguintes regras de utilização estão a produzir efeito para somas cumulativas:

- Uma soma cumulativa é incompatível com a função RSUM de SQL (o efeito seria uma soma cumulativa da soma cumulativa).
- Todas as somas cumulativas são repostas com cada nova secção. Uma soma cumulativa não é reposta numa interrupção numa secção ou continua pelas secções.
- Se uma medida não for apresentada numa única coluna ou numa única linha, a medida é somada da esquerda para a direita e, em seguida, de cima para baixo. (A célula inferior da direita conterá o total geral.) Uma soma cumulativa não é reposta com cada linha ou coluna.
- Não são suportados mínimos, máximos e médias de agregação.

Para apresentar uma medida como uma soma cumulativa

- Na área Medidas, clique no botão Mais opções para que a linha ou coluna seja somada e seleccione a seguinte opção:

Apresentar como soma cumulativa

Mostrar o valor relativo de um item em tabelas dinâmicas

Pode converter dinamicamente uma medida armazenada ou calculada numa tabela dinâmica numa percentagem ou num índice. Desta forma, mostra o valor relativo do item, em comparação com o total, sem ser necessário criar explicitamente um cálculo para o mesmo.

Por exemplo, se estiver a utilizar uma tabela dinâmica para examinar as vendas por região, pode duplicar a medida de vendas e ver a mesma como percentagem do total. Desta forma, pode ver as vendas reais e a percentagem das vendas pelas quais cada região se responsabiliza.

Pode ver a medida como uma percentagem entre 0,00 e 100,00 ou como um índice entre 0 e 1. Decida qual o método mais indicado para si.

Para mostrar um item como um valor relativo numa tabela dinâmica

- 1 Na vista de tabela dinâmica, clique no botão Mais opções para mostrar a coluna como um valor relativo.

O passo que se segue é opcional. Quando duplica a medida na tabela dinâmica, pode apresentar o total para a medida e o respectivo valor relativo. Isto elimina a necessidade de adicionar a coluna duas vezes na página Definir critérios para apresentar o total e o respectivo valor relativo na tabela dinâmica.

- 2 Para duplicar a medida, seleccione Duplicar camada.

A medida é apresentada uma segunda vez na tabela dinâmica, com o mesmo nome. Para mudar o nome da medida, clique em Mais opções e seleccione Formatar títulos e, em seguida, introduza o novo nome no primeiro campo.

- 3 Clique em Mais opções e seleccione Mostrar dados como, escolha Percentagem de ou Índice de e, em seguida, escolha a opção do submenu adequada.

NOTA: A opção **Mostrar dados como** só está disponível para itens que são medidas armazenadas ou calculadas.

As opções para Percentagem de e Índice de são:

- Coluna
- Linha
- Secção
- Página
- Principal da coluna
- Principal da linha
- Camada (se escolher camada, tem de seleccionar também uma coluna no relatório pela qual agrupar as percentagens.)

Utilizar cálculos em tabelas dinâmicas

Pode utilizar cálculos numa tabela dinâmica para obter diferentes vistas dos dados. Os cálculos permitem-lhe substituir a regra de agregação predefinida especificada no sistema e, para um relatório existente, a regra de agregação escolhida pelo autor.

A tabela que se segue descreve os cálculos que pode utilizar em tabelas dinâmicas.

Cálculo	Descrição
---------	-----------

Cálculo	Descrição
Predefinido	Aplica a regra de agregação predefinida conforme definido no repositório do Oracle CRM On Demand Answers ou pelo autor original do relatório.
Soma	Calcula a soma obtida através da adição de todos os valores no conjunto de resultados. Utilize em itens que tenham valores numéricos.
Mínimo	Calcula o valor mínimo (valor numérico mais baixo) das linhas no conjunto de resultados. Utilize em itens que tenham valores numéricos.
Máximo	Calcula o valor máximo (valor numérico mais alto) das linhas no conjunto de resultados. Utilize em itens que tenham valores numéricos.
Média	Calcula o valor médio (média) de um item no conjunto de resultados. Utilize em itens que tenham valores numéricos. As médias em tabelas dinâmicas são arredondadas para o número inteiro mais próximo.
Primeira	No conjunto de resultados, selecciona a primeira ocorrência do item.
Última	No conjunto de resultados, selecciona a última ocorrência do item.
Contagem	Calcula o número de linhas no conjunto de resultados que têm um valor não nulo para o item. Normalmente, o item é um nome de coluna, sendo devolvido o número de linhas com valores não nulos dessa coluna.
Contagem distinta	Adiciona processamento distinto à função Count. Significa que cada ocorrência distinta do item é contada apenas uma vez.
Fórmula	Abre uma barra de ferramentas que lhe permite seleccionar operadores matemáticos para incluir no cálculo.
Agregação complexa do servidor	Esta definição impõe que a regra de agregação seja determinada e calculada pelo Analytics Server, em vez da tabela dinâmica. Emite uma instrução 'AGGREGATE(x por y)' que o Analytics server interpreta com o seguinte significado: utilizar a regra de agregação mais apropriada de modo a que a medida 'x' atinja o nível 'y'.
Nenhum	Não é aplicado nenhum cálculo.

Para mais informações sobre funções de SQL, consulte [Utilizar funções em análises](#) (na página 1075).

Criar cálculos em tabelas dinâmicas

Pode criar cálculos para itens nas áreas Páginas, Secções, Linhas e Colunas.

Para criar um cálculo para um item numa tabela dinâmica

- 1** Na área Secções ou Linhas, clique no botão Mais opções para a medida para a qual pretende um cálculo efectuado.
- 2** Seleccione a opção Novo item calculado.
É apresentada a janela Item calculado.
- 3** Atribua um nome para o cálculo no campo Nome.
- 4** Para criar um cálculo diferente de uma fórmula, seleccione uma das seguintes opções:
 - Para criar um cálculo, seleccione a função com a qual pretende trabalhar na lista pendente Função e clique num ou em mais itens na lista Valores para os adicionar ao campo Função.
 - Para criar múltiplos cálculos para múltiplos itens, escreva as funções e clique nos nomes de itens para os adicionar ao campo Função.
 - Se estiver a calcular uma coluna com um tipo de número inteiro, altere a fórmula para coluna para a converter para um tipo duplo (vírgula flutuante). Por exemplo, se a fórmula actual for x, altere-a para CAST(x como duplo).

NOTA: As médias em tabelas dinâmicas são arredondadas para o número inteiro mais próximo.

- 5** Para criar uma fórmula, seleccione a função Fórmula.

NOTA: Uma fórmula cria um agrupamento personalizado dinâmico na tabela dinâmica. Todas as medidas referidas numa fórmula têm de ser da mesma coluna lógica e têm de estar presentes nos resultados. As fórmulas pode ser inseridas ou combinadas noutros cálculos.

Os operadores matemáticos tornam-se visíveis. Os operadores são mostrados na tabela seguinte.

Operador	Descrição
+	Sinal de adição, para uma operação de soma na fórmula.
-	Sinal de subtracção, para uma operação de subtracção na fórmula.
*	Sinal de multiplicação, para uma operação de multiplicação na fórmula.
/	Sinal de divisão, para uma operação de divisão na fórmula.
\$	Cifrão, para actuar na posição da linha de um item numa fórmula.
(Parêntesis inicial, para significar o início de uma operação de agrupamento na fórmula.
)	Parêntesis final, para significar o fim de uma operação de agrupamento numa fórmula.

- a** No campo Função, crie a fórmula escrevendo ou clicando nos nomes de medidas e clicando em operadores para os inserir na fórmula.
- b** Utilize os parêntesis, onde for necessário.

6 Quando o cálculo estiver concluído, clique em Terminado.

Se for detectado algum erro, será apresentada uma mensagem. Corrija o erro e clique novamente em Terminado.

Exemplos de cálculos em tabelas dinâmicas

Os exemplos e as explicações nesta secção supõem que tem um conhecimento básico de SQL e da respectiva sintaxe. Os exemplos são hipotéticos. Nem todos os cálculos possíveis são mostrados.

Exemplo 1. Este exemplo obtém o valor da medida actual, tal como vendas em euros, para cada um dos produtos SoftDrinkA, SoftDrinkB e SoftDrinkC, e soma os valores todos.

```
sum('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB', 'SoftDrinkC')
```

Isto é equivalente a seleccionar Sum na lista pendente Função e, em seguida, escrever ou clicar em 'SoftDrinkA', 'SoftDrinkB', 'SoftDrinkC' para os adicionar ao campo Função.

Exemplo 2. Este exemplo obtém a medida actual mínima, tal como vendas em euros, para SoftDrinkA ou SoftDrinkB, independentemente do que for inferior.

```
min('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB')
```

No Exemplo 1 e Exemplo 2, cada cálculo funcional é executado para cada item na camada exterior, tal como as a Camada do produto. Por exemplo, se o ano e o produto forem mostrados num eixo e um dos cálculos precedentes for criado na Camada do produto, os resultados serão calculados anualmente.

Exemplo 3. Este exemplo obtém os valores de cada item na camada exterior, tal como Ano e Produto, e soma-os.

```
sum(*)
```

Exemplo 4. Este exemplo obtém a medida actual, tal como vendas em euros, do item da primeira, segunda e terceira linhas e soma-as.

```
sum($1, $2, $3)
```

Em vez de especificar um item com nome, como SoftDrinkA, pode especificar \$n ou \$-n, em que n é um número inteiro que indica a posição da linha do item. Se especificar \$n, a medida é tomada a partir da linha n. Se especificar \$-n, a medida é tomada a partir da linha n até à última linha.

Por exemplo, para o preço das vendas, \$1 obtém a medida da primeira linha no conjunto de dados e \$-1 obtém a medida da última linha no conjunto de dados.

Exemplo 5. Este exemplo adiciona as vendas de SoftDrinkA, SoftDrinkB e SoftDrinkC.

```
'SoftDrinkA' + 'SoftDrinkB' + 'SoftDrinkC'
```

Isto é equivalente ao seguinte cálculo:

```
sum('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB', 'SoftDrinkC')
```

Exemplo 6. Este exemplo adiciona as vendas de SoftDrinkA às vendas de SoftDrinkA de dieta, em seguida, adiciona as vendas de SoftDrinkB às vendas de SoftDrinkB de dieta e, em seguida, devolve o valor máximo destes dois montantes.

```
max('SoftDrinkA' + 'diet SoftDrinkA', 'SoftDrinkB' + 'diet SoftDrinkB')
```

Mostrar resultados como indicadores utilizando a vista Indicador

Utilize a vista Indicador para mostrar os resultados em indicadores. Os indicadores são úteis para mostrar o desempenho em comparação com os objectivos. Os tipos de indicadores suportados incluem indicadores de quadrante, barra e balão.

Pode seleccionar o tipo de indicador e personalizar a respectiva aparência, incluindo o título, os intervalos a mostrar, quantos indicadores são apresentados numa linha e outras características, tais como a largura do indicador e o tamanho do quadrante e do ponteiro. Pode também definir os limiares, limites e cores e controlar outras características do indicador.

Os indicadores são navegáveis. Quando o utilizador clicar no mesmo, pode direccionar o utilizador para outro relatório guardado.

Este tópico descreve os indicadores e as definições da vista de indicadores. Também fornece instruções para executar as seguintes tarefas:

- Adicionar ou modificar vistas de indicadores no Oracle CRM On Demand Answers
- Definir as propriedades gerais de fundos numa vista Indicador
- Adicionar títulos e rodapés numa vista Indicador
- Adicionar intervalos de indicadores numa vista Indicador
- Especificar propriedades adicionais em vistas de indicadores
- Definir as propriedades avançadas para os quadrantes em indicadores de quadrantes

Indicadores no Oracle CRM On Demand Answers

Esta secção descreve tipos, subtipos e tamanhos de indicadores.

Tipos de indicadores

A tabela seguinte mostra os indicadores disponíveis na lista pendente Indicador e descreve as respectivas utilizações. O indicador predefinido é um indicador de quadrante.

Tipo de indicador	Descrição
Quadrante	Um indicador de quadrante mostra dados utilizando um quadrante com um ou mais ponteiros que mudam de posição para indicar onde os dados se situam nos limites predefinidos.
Barra	Um indicador de barra mostra dados utilizando uma única barra que muda de cor para indicar se os dados se encontram nos limites predefinidos.
Balão	Um indicador de balão mostra dados utilizando um círculo que muda de cor para indicar se os dados se encontram nos limites predefinidos. Um conjunto de indicadores de balão é particularmente útil para apresentação de resultados do tipo cartão de pontuação.

Subtipos de indicadores

A selecção do utilizador para o tipo de indicador determina os subtipos de indicadores disponíveis a partir da lista pendente Tipo. O indicador de quadrante não tem nenhum subtipo. Os subtipos de indicadores incluem o seguinte:






- Indicadores de barra: Preenchido e do estilo LED. O subtipo predefinido é preenchido.
- Indicadores de balão: Tridimensional (3D) e bidimensional (2D). O subtipo predefinido é 3D.

Tamanhos de indicadores

Os tamanhos de indicadores incluem pequeno, médio, grande e personalizado. O tamanho predefinido é médio.

Definições da vista de indicadores no Oracle CRM On Demand Answers

Os botões na parte superior da página da vista Indicador fornecem acesso a várias definições de indicadores. A tabela seguinte descreve os botões e as definições da vista Indicador.

Botão da vista Indicador	Descrição
	Propriedades da tela do indicador. Permite-lhe definir as propriedades gerais para o fundo onde o indicador aparece.
	Títulos do indicador. Permite-lhe especificar um título, um subtítulo, um rodapé e um rodapé secundário para o indicador.
	Intervalos de indicadores. Permite-lhe especificar os intervalos que podem ser representados no indicador.
	Propriedades adicionais do indicador. Permite-lhe especificar as propriedades adicionais do indicador, incluindo o controlo sobre o aspecto dos elementos no indicador, definindo as propriedades para os limites do indicador e marcas de verificação e especificando que a interacção deve ocorrer quando um utilizador clicar no indicador.
	Propriedades avançadas. Permite-lhe definir as propriedades avançadas para o quadrante num indicador de quadrante, incluindo a forma como as etiquetas da escala são apresentadas e o comprimento do arco e a espessura do quadrante.

Adicionar ou modificar vistas de indicadores no Oracle CRM On Demand Answers

O seguinte procedimento fornece os passos básicos para adicionar ou modificar uma vista Indicador.

NOTA: Se seleccionar um tipo de indicador que seja incompatível com os resultados, não serão apresentados quaisquer resultados.

Para adicionar ou modificar uma vista de indicadores no Oracle CRM On Demand Answers

- 1** No Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar disposição, execute uma das seguintes acções:
 - Para adicionar uma nova vista Indicador, clique em Adicionar vista e, em seguida, seleccione Indicador.
 - Para editar uma vista Indicador, clique no botão Editar vista para a vista Indicador.A área de trabalho mostra as opções e as definições para a vista.
- 2** Efectue as selecções nos campos Indicador, Tipo e Tamanho.
- 3** Para todos os tipos de indicadores, utilize a lista pendente Medidas para seleccionar a medida para o indicador.
- 4** Para indicadores de quadrante:
 - a** Utilize a lista pendente Tipo de marcador para seleccionar o ponteiro a utilizar, tal como um compasso, uma seta ou linha.
 - b** Para seleccionar uma cor para o ponteiro, clique no campo Cor e efectue uma selecção.
 - c** Para adicionar outro ponteiro, clique em Adicionar marcador.
- 5** Utilize os botões na parte superior da página da vista Indicador para especificar definições adicionais de indicadores.
- 6** Para remover alterações e começar a partir da vista Indicador predefinida, clique em Restaurar Predefinição.
- 7** Guarde o relatório.

Especificar propriedades gerais de fundos de indicadores numa vista Indicador

Pode definir propriedades gerais para o fundo onde o indicador vai aparecer, tais como a apresentação de um título ou de uma legenda em conjunto com cada indicador. Também pode especificar uma cor de fundo, uma cor para o título, se deve ser mostrado um limite em redor do fundo, o número de indicadores a mostrar por linha e o espaço entre os mesmos.

Para definir as propriedades gerais de fundos para uma vista Indicador

- 1** Clique no botão Propriedades da tela do indicador na parte superior da página da vista Indicador.
- 2** Na caixa de diálogo Propriedades da tela do indicador, efectue a selecção para um título da seguinte forma:
 - Para mostrar o nome da medida, não seleccione a caixa de verificação Substituir predefinição e deixe o campo do texto do título vazio.

- Para mostrar um título diferente, selecione a caixa de verificação Substituir predefinição e introduza o texto do título.
 - Se não pretender que um título apareça no fundo, selecione a caixa de verificação Substituir predefinição e deixe o campo do texto do título vazio.
- 3 Para a legenda, efectue uma selecção a partir da lista ou se pretender suprimir a apresentação da legenda, selecione Nenhum.
A localização predefinida para a legenda é abaixo do título.
 - 4 Para definir uma cor de fundo para a área onde o indicador aparece, clique no campo Cor de fundo e efectue uma selecção.
 - 5 Para mostrar o título numa cor, clique no campo Cor do texto e efectue uma selecção.
 - 6 Para mostrar um limite ao longo das extremidades do fundo, clique no campo Cor do limite e efectue uma selecção.
 - 7 Especifique o número de indicadores para apresentação por linha e o espaço entre os mesmos.
O espaço entre os indicadores é medido em pixels.
 - 8 Clique em OK.
A vista Indicador é actualizada. A vista pode ser redimensionada de modo a que as selecções fiquem ajustadas.

Adicionar títulos e rodapés na vista Indicador

Pode especificar um título, um subtítulo, um rodapé e um rodapé secundário para o indicador. Se o fundo contiver vários indicadores, aparecem títulos e rodapés para cada indicador. Os títulos e os rodapés são opcionais.

Para adicionar títulos e rodapés numa vista Indicador

- 1 Clique no botão Títulos do indicador na parte superior da página da vista Indicador.
- 2 Na caixa de diálogo Títulos do indicador, escreva o texto a utilizar e clique em OK.

NOTA: Tal como a vista Narrativa, pode utilizar @n para incluir os resultados da coluna designada nos títulos do indicador. Por exemplo, @1 insere os resultados da primeira coluna e @3 insere os resultados da terceira coluna. Para obter mais informações, consulte [Adicionar texto narrativo aos resultados](#) (na página 1061).

A vista Indicador é actualizada.

Adicionar intervalos de indicadores na vista Indicador

Os intervalos de indicadores identificam os valores mínimos e máximos para cada intervalo e incluem uma cor em que vai aparecer o intervalo no indicador, tal como verde para aceitável, amarelo para aviso e vermelho para crítico.

Pode definir os intervalos de indicadores como um valor estático, como o nome da coluna da medida ou como o resultado de uma consulta de SQL.

Para definir um intervalo de indicadores numa vista Indicador

- 1** Clique no botão Intervalos de indicadores na parte superior da página da vista Indicador.
- 2** Na caixa de diálogo Intervalos de indicadores, efectue o seguinte procedimento:
 - a** Escreva uma legenda para o intervalo.
 - b** Para definir os intervalos mínimos e máximos de indicadores, clique no botão Propriedades e efectue uma selecção na caixa de diálogo Opções avançadas.
 - c** Para especificar a cor para o intervalo, clique no botão Cor e efectue uma selecção.
- 3** Clique em OK.

A vista Indicador é actualizada.

Especificar propriedades adicionais para um indicador na vista Indicador

As propriedades adicionais do indicador incluem o controlo sobre o aspecto dos elementos no indicador, definindo as propriedades para os itens de escala, tais como os limites do indicador e marcas de verificação, e especificando que a interacção deve ocorrer quando um utilizador clicar no indicador. Estas propriedades são definidas na caixa de diálogo Propriedades adicionais do indicador.

As escolhas para o aspecto de um indicador aparecem no separador Aspecto e incluem os seguintes itens:

- A apresentação das etiquetas de dados.

As etiquetas de dados podem aparecer sempre, podem aparecer apenas quando um utilizador pára o rato sobre elementos do indicador ou podem nunca aparecer.
- As selecções para uma cor de fundo para o indicador, a cor do texto no indicador e um limite em redor do indicador.
- A altura e a largura do indicador, em pixels.

As opções para as propriedades da escala aparecem no separador Escala e incluem os seguintes itens:

- Limites de indicador predefinidos ou personalizados.
- O número de marcas de verificação principais e pequenas.

As opções para a interacção do utilizador com o indicador aparecem no separador Interacção e incluem as seguintes acções:

- **Navegar.** Permite ao utilizador navegar para outro relatório guardado ou painel.

- **Nenhum.** Desactiva a navegação do indicador.

Também pode definir propriedades avançadas para o tipo de indicador Barra, clicando no ícone.

Para especificar propriedades adicionais numa vista Indicador

- 1 Clique no botão Propriedades adicionais do indicador na parte superior da página da vista Indicador.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades adicionais do indicador, efectue as selecções nos separadores Aspecto, Escala e Interacção.
- 3 Clique em OK.
A vista Indicador é actualizada.

Definir propriedades avançadas para o quadrante num indicador de quadrante

As propriedades avançadas permitem-lhe especificar se as etiquetas da escala devem aparecer e o respectivo valor a mostrar, definir o comprimento do arco do quadrante e seleccionar a espessura do quadrante.

Estão disponíveis as seguintes opções para a apresentação das etiquetas da escala:

- Percentagem do total
- Valor real

O comprimento do arco do quadrante é expresso em graus. Por exemplo, se especificar 360, o indicador de quadrante é um círculo completo.

A espessura do quadrante é expressa em pixels. À medida que especificar valores mais elevados, o indicador vai tornando-se mais espesso e o perímetro interno do quadrante mais pequeno. Se especificar valores extremamente elevados em comparação com o tamanho do quadrante, o indicador poderá ficar distorcido, o que não é recomendável.

Para especificar propriedades avançadas para o quadrante num indicador de quadrante

- 1 Clique no botão Propriedades avançadas na parte superior da vista Indicador.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades específicas do quadrante, efectue a selecção para indicar como as etiquetas de escala são apresentadas.
Para suprimir a apresentação das etiquetas da escala, seleccione Nenhum.
- 3 Para definir o comprimento do arco do quadrante e a espessura do quadrante, clique na opção para os especificar manualmente e introduza os valores.
- 4 Clique em OK.
A vista Indicador é actualizada.

Mostrar filtros aplicados a resultados

Utilize a vista de filtros para mostrar os filtros activos para um relatório. Para obter informações sobre como adicionar filtros a um relatório, consulte [Adicionar filtros a columnas](#) (na página 988).

Para adicionar ou modificar uma vista Filtros

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar disposição, execute uma das seguintes acções:
 - Para adicionar uma nova vista de filtros, clique no botão Adicionar vista e, em seguida, selecione Filtros activos.
 - Para editar uma vista de filtros existente, clique no botão Editar vista para a vista de filtros.

A área de trabalho mostra a vista de filtros.

- 2 Quando tiver concluído, clique em OK.

- 3 Guarde o relatório.

Adicionar código a resultados

Utilize a vista Texto estático para adicionar ou editar código para aparecer nos resultados. Pode adicionar código que contenha texto formatado, controlos ActiveX ou JavaScript, sons, animação, logótipos especializados, etc. O código poderá conter tudo o que for suportado pelo browser.

Esta secção fornece o procedimento para adicionar ou modificar uma vista Texto estático e alguns exemplos de texto estático. Se encontrar um exemplo semelhante ao que pretende fazer, pode copiá-lo e adaptá-lo às suas necessidades.

Para adicionar ou modificar uma vista Texto estático

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar disposição, execute uma das seguintes acções:
 - Para adicionar uma nova vista de texto estático, clique em Adicionar vista e selecione Texto estático.
 - Para editar uma vista de texto estático existente, clique no botão Editar vista para a vista de texto estático.

A área de trabalho mostra a vista Texto estático.

- 2 Introduza o código na caixa de texto.

Para fazer com que o texto apareça a negrito, em itálico ou sublinhado, clique no botão adequado para inserir os códigos de HTML de início e de fim e, em seguida, escreva o texto entre os códigos ou selecione primeiro o texto e depois o botão de formatação.

NOTA: Para incluir uma quebra de linha, utilize o botão Quebra de linha. Premir a tecla Enter não resulta em várias linhas de texto.

A tabela seguinte descreve vários exemplos.

Exemplo da vista Texto estático	Descrição e notas de utilização
Texto HTML	<p>Cole ou introduza HTML (ou o texto formatado apropriado) na caixa de texto. Também pode clicar nos botões de códigos HTML. Com base no formato do texto que está a introduzir, é possível utilizar códigos para controlar o formato do texto. Seguem-se alguns exemplos do que é possível fazer:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Para definir o tamanho e a cor do tipo de letra: <code>Texto a vermelho</code> ■ Para combinar códigos para obter efeitos adicionais: <code>Texto a vermelho e a negrito</code>
Objecto ActiveX	O objecto Active-X tem de estar delimitado e ser suportado pelo browser. Cole ou introduza o objecto na janela Texto HTML, certificando-se de que inclui as tags de início e de fim <code><object...></code> e <code></object></code> .
JavaScript ou VBScript	O script tem de estar delimitado e ser suportado pelo browser. Cole ou introduza o script na caixa de texto, certificando-se de que inclui os códigos de início e de fim <code><script></code> e <code></script></code> .
Áudio	<p>Certifique-se de que sabe onde está localizado o clip de áudio. Se o clip de áudio se destinar a ser utilizado num ambiente partilhado, terá de estar localizado numa unidade de rede acessível a todos os utilizadores.</p> <p>Utilize o código <code><EMBED></code> de HTML para adicionar áudio, no seguinte formato:</p> <pre><EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>em que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ <i>"audio"</i> é a localização e o nome do clip de áudio. <p>Para adicionar um clip de áudio localizado na unidade de disco rígido, segue-se um exemplo de HTML:</p> <pre><EMBED SRC="c:\MeuComputador\MIDIfiles\wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>Para adicionar o mesmo clip de áudio a partir de uma localização partilhada do servidor Web, segue-se um exemplo de HTML:</p> <pre>EMBED SRC="http://nossoservidorweb.empresa.com/sounds/wakeu p.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre>

Exemplo da vista Texto estático	Descrição e notas de utilização
Imagem de fundo	<p>O seguinte exemplo utiliza JavaScript.</p> <p>Certifique-se de que sabe onde está localizada a imagem que pretende utilizar como fundo. Se a imagem se destinar a ser utilizada num ambiente partilhado, terá de estar localizada numa unidade de rede ou num Web site acessível a todos os utilizadores.</p> <p>Se a imagem estiver localizada numa pasta partilhada de ficheiros do painel, segue-se um exemplo de HTML:</p> <pre>script language="javascript"> document.body.background = "http://nossoservidorweb.empresa.com/graphics/"NomeDoGráfico";</script></pre> <p>em que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ <i>NomeDoGráfico</i> é o nome do ficheiro a utilizar, tal como bricks.gif ou sand.jpg.

- 1 Para aplicar formatação cosmética ao tipo de letra na vista de texto estático, clique no botão Formatar a vista.
- 2 Para importar a formatação do tipo de letra de uma vista guardada anteriormente, clique no botão Importar formatação de outra análise e navegue para a vista guardada.
- 3 Quando concluir, clique em OK.
- 4 Guarde o relatório.

Adicionar legendas a relatórios utilizando a vista Legenda

Utilize a vista Legenda para documentar o significado da formatação especial utilizada num relatório, tais como o significado das cores personalizadas aplicadas a indicadores.

Por exemplo, poderá utilizar a formatação condicional num relatório para mostrar itens críticos na cor vermelha e itens que necessitam de atenção na cor amarela. Pode adicionar uma legenda com texto que documente o significado das cores e legendas que resumem a acção adequada. Pode utilizar a formatação cosmética para fazer com que as cores de fundo do texto correspondam às cores no relatório condicional.

Para adicionar ou modificar uma vista Legenda

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar disposição, execute uma das seguintes acções:
 - Para adicionar uma nova vista de legenda, clique em Adicionar vista e seleccione Legenda.

- Para editar uma vista de legenda existente, clique no botão Editar vista para a vista de legenda.
A área de trabalho mostra a vista Legenda.
- 2 No campo Legendas, selecione onde pretende que a legenda seja apresentada.
As opções são Direita, Esquerda ou Nenhum. Se não pretender que uma legenda seja apresentada, selecione Nenhum.
- 3 No campo Itens de legenda por linha, selecione o número de itens de legenda que pretende para cada linha.
- 4 (Opcional) Introduza um título para a legenda, tal como Legenda.
- 5 Na primeira caixa de texto Legenda, escreva o significado da condição, tal como Requer atenção imediata.
- 6 Na primeira caixa de texto Texto de amostra, escreva a primeira condição que pretende documentar, tal como Crítica.
Pode utilizar a caixa de diálogo de formatação comum para definir a cor de fundo, tal como vermelho.
A introdução de texto é opcional. Pode apenas definir uma cor de fundo, caso pretenda.
- 7 Para adicionar outra legenda, clique no botão Adicionar item.
- 8 Quando acabar de adicionar legendas, clique em OK.
- 9 Guarde o relatório.

Permitir que os utilizadores alterem colunas nos relatórios

Utilize a vista Seletor de colunas para permitir que os utilizadores alterem de forma dinâmica quais as colunas que são apresentadas num relatório. Um seletor de colunas pode ser anexado a cada coluna num relatório específico e várias colunas (atributos) podem ser anexadas a cada seletor de colunas.

Para adicionar ou modificar uma vista Seletor de colunas

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar disposição, execute uma das seguintes ações:
 - Para adicionar uma nova vista do seletor de colunas, clique em Adicionar vista, selecione Avançadas e, em seguida, selecione Seletor de colunas.
 - Para editar uma vista do seletor de colunas existente, clique no botão Editar vista para a vista do seletor de colunas.A área de trabalho mostra as opções e as definições para a vista.
- 2 Selecione a caixa de verificação Ativar para cada coluna onde pretende que seja apresentado um seletor de colunas.

- 3 Introduza uma Etiqueta de coluna para cada seletor e selecione uma Posição da etiqueta para a etiqueta.
NOTA: Se não introduzir uma etiqueta, os utilizadores que visualizam os resultados não irão ver uma etiqueta no seletor.
- 4 Se pretende que os resultados sejam atualizados assim que um utilizador selecionar qualquer nova opção a partir de um seletor de colunas, selecione a caixa de verificação Atualização automática quando for selecionada uma nova coluna. Se anular a seleção desta caixa de verificação, os utilizadores irão visualizar um botão Ir junto aos seletores de colunas e têm de clicar em Ir para ver os novos resultados.
- 5 Selecione a caixa de verificação Mostrar resultados para pré-visualizar a vista do seletor de colunas.
- 6 Clique em OK para regressar à página Vistas da disposição.
- 7 Para mover ou editar a vista do seletor de colunas (e outras vistas, conforme necessário) na página, proceda do seguinte modo:
 - Para mover uma vista para uma localização diferente na página, arraste a vista e largue-a na nova localização.
 - Para formatar o aspeto da vista do seletor de colunas, clique no botão Formatar vista.
Pode especificar a Célula, o Limite, a Cor de fundo e Opções de formatação adicionais (Largura, Altura, Indentação, Área do lado direito, Área superior, Área inferior).
 - Para editar a vista do seletor de colunas, clique no botão Editar vista.
 - Para eliminar a vista do seletor de colunas, clique no botão Eliminar vista.
- 8 Quando terminar as alterações, guarde o relatório.

Permitir que os utilizadores seleccionem uma vista específica utilizando a vista Selector de vistas

Utilize uma vista Selector de vistas para seleccionar uma vista específica dos resultados entre as vistas guardadas. Quando colocado num relatório, o selector de vistas aparece como uma lista pendente onde os utilizadores seleccionam a vista de resultados específica que pretendem ver.

Para adicionar ou modificar uma vista Selector de vistas

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar disposição, execute uma das seguintes acções:
 - Para adicionar uma nova vista do selector de vistas, clique em Adicionar vista, seleccione Avançadas e, em seguida, seleccione Selector de vistas.
 - Para editar uma vista do selector de vistas existente, clique no botão Editar vista para a vista do selector de vistas.

A área de trabalho mostra a vista do selector de vistas.

- 2 (Opcional) Escreva uma legenda para o selector de vistas e indique onde a legenda deve aparecer relativamente ao selector de vistas.
- 3 Efectue as selecções de modo a que as opções de visualização que pretende incluam o selector de vistas:
 - Selecione vistas a partir da caixa Vistas disponíveis e mova-as para a caixa Vistas incluídas.
 - Na caixa Vistas incluídas, clique no botão Mudar o nome para mudar o nome de uma vista seleccionada.

NOTA: A vista Nenhum mostra apenas o selector.
- 4 Selecione a caixa de verificação Mostrar resultados para pré-visualizar a vista do selector de vistas.
- 5 Clique em OK para regressar à página Vistas da disposição.
- 6 Para mover ou editar a vista do selector de vistas (e outras vistas, conforme necessário) na página, proceda do seguinte modo:
 - Para mover a vista para uma localização diferente na página, arraste a vista e largue-a na nova localização.
 - Para formatar o aspecto da vista do selector de vistas, clique no botão Formatar vista.
Pode especificar a Célula, o Limite, a Cor de fundo e Opções de formatação adicionais (Largura, Altura, Indentação, Área do lado direito, Área superior, Área inferior).
 - Para editar a vista do selector de vistas, clique no botão Editar vista.
 - Para eliminar a vista do selector de vistas, clique no botão Eliminar vista.
- 7 Quando terminar as alterações, guarde o relatório.

Mostrar resultados em gráficos em funil

Utilize a vista Gráfico em funil para mostrar resultados como um gráfico tridimensional que represente os valores alvo e reais e níveis através da cor. Normalmente, os gráficos em funil são utilizados para representar graficamente os dados relacionados com os estágios de um processo, tal como o montante de potenciais receitas mostradas para cada estágio de vendas.

Os gráficos em funil são adequados para mostrar valores reais comparados com valores alvo para dados cujo valor alvo costuma diminuir (ou aumentar) significativamente por estágio, tal como um pipeline de vendas. Pode clicar numa das áreas coloridas para definir o nível de detalhe para mais informações detalhadas.

Nos gráficos em funil, os limiares indicam uma percentagem do valor alvo e as cores fornecem as informações visuais de cada estágio:

- Todos os estágios para os quais o valor real se encontra abaixo do limiar mínimo têm a cor vermelha.
- Todos os estágios para os quais o valor real se encontra abaixo do limiar máximo têm a cor amarela.
- Todos os estágios para os quais o valor real é maior que o limiar máximo têm a cor verde.

Para adicionar ou modificar uma vista Gráfico em funil

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar disposição, execute uma das seguintes acções:
 - Para adicionar uma nova vista do gráfico em funil, clique em Adicionar vista, seleccione Avançadas e, em seguida, seleccione Gráfico em funil.
 - Para editar uma vista do gráfico em funil existente, clique no botão Editar vista para a vista do gráfico em funil.

A área de trabalho mostra as opções e as definições para a vista do gráfico em funil.

- 2 Efectue as selecções para os campos na área de trabalho.

A tabela seguinte descreve os campos.

Campo da área de trabalho da vista Gráfico em funil	Descrição
Título do gráfico	Especifica o título a apresentar na parte superior do gráfico.
Estágio	Identifica o estágio a representar, a partir da lista pendente. Estes valores são mostrados no eixo horizontal.
Valor real	Especifica o valor real de um estágio, uma coluna seleccionada a partir da lista pendente.
Valor alvo	Especifica o valor alvo de um estágio, uma coluna seleccionada a partir da lista pendente.
Valor alvo apenas para o estágio final	Indica se o valor alvo deve ser apresentado para cada estágio ou apenas para o estágio final.
Factor obrigatório para corresponder ao alvo	Identifica os factores obrigatórios para efectuar a correspondência com os alvos.
Limiar mínimo	Especifica o limiar mínimo. Os valores abaixo desta percentagem serão apresentados a vermelho. Os valores entre esta percentagem e o Limiar máximo serão apresentados a amarelo.
Limiar máximo	Especifica o limiar máximo. Os valores acima desta percentagem serão apresentados a verde.
Tamanho	Especifica o tamanho.
Impor forma padrão e larguras de estágios iguais	Indica se o Oracle CRM On Demand Answers impõe automaticamente uma forma padrão e larguras iguais no gráfico.
Interacção	Indica o nível de interacção permitido no gráfico. As opções incluem Nenhum, Pormenor e Navegar.

- 3 Seleccione a caixa de verificação Mostrar resultados para pré-visualizar a vista do gráfico em funil.
- 4 Clique em OK para regressar à página Vistas da disposição.

- 5 Para mover ou editar a vista do gráfico em funil (e outras vistas, conforme necessário) na página, proceda do seguinte modo:
- Para mover a vista para uma localização diferente na página, arraste a vista e largue-a na nova localização.
 - Para formatar o aspecto da vista do gráfico em funil, clique no botão Formatar vista.
Pode especificar a Célula, o Limite, a Cor de fundo e Opções de formatação adicionais (Largura, Altura, Indentação, Área do lado direito, Área superior, Área inferior).
 - Para editar a vista do gráfico em funil, clique no botão Editar vista.
 - Para eliminar a vista do gráfico em funil, clique no botão Eliminar vista.
- 6 Quando terminar as alterações, guarde o relatório.

Adicionar texto narrativo aos resultados

Utilize a vista narrativa para adicionar um ou mais parágrafos de texto que serão apresentados com os relatórios. O texto narrativo é útil para fornecer informações, tais como contexto, texto explicativo ou descrições alargadas. Pode efectuar as seguintes acções na vista narrativa:

- Escreva uma frase com marcadores de posição para cada coluna nos resultados.
- Especifica a forma como as linhas devem estar separadas.
- Utilize botões de formatação para colocar o texto a negrito, em itálico ou sublinhado e insira quebras de linha.
- Aplique a formatação cosmética nos tipos de letra utilizados na vista narrativa ou importe a formatação do tipo de letra a partir de uma vista guardada anteriormente.

Exemplo de cenário de utilização para vista Texto narrativo

Um utilizador cria um relatório que devolve o nome da região na segunda coluna como parte do conjunto de resultados. O utilizador pretende que a vista narrativa seja apresentada tal como é mostrado no seguinte exemplo, com texto de introdução e cada região listada numa nova linha:

Este relatório mostra as vendas por região. As regiões são:

Região Este

Região Oeste

A tabela seguinte lista e descreve as entradas da vista narrativa do utilizador:

Campo	Entrada	Explicação
Prefixo	[b] Este relatório mostra as vendas por região. As regiões	A entrada coloca um prefixo na narrativa com texto. O texto é formatado a negrito e seguido de duas quebras de linha. O utilizador posiciona o cursor na caixa de texto Prefixo e clica no botão de texto a negrito (B) para

Campo	Entrada	Explicação
	são:[/b][br][br]	inserir os códigos de modo a iniciarem e terminarem o texto a negrito. O utilizador escreve o seguinte texto entre os códigos: Este relatório mostra as vendas por região. As regiões são: Em seguida, o utilizador clica duas vezes no botão Quebra de linha.
Narrativa	@2	A entrada inclui os resultados da segunda coluna (o nome da região) no texto narrativo. O utilizador posiciona o cursor na caixa de texto Narrativa e escreve os caracteres @2.
Separador de linhas	[br]	A entrada inicia cada linha do texto narrativo numa nova linha. O utilizador posiciona o cursor na caixa de texto Separador de linhas e clica duas vezes no botão Quebra de linha.
Sufixo	[br][b] Fim do relatório Vendas por região[/b]	A entrada anexa texto à narrativa, da mesma forma que o Prefixo.

Caracteres reservados na Vista narrativa

Na vista narrativa, os seguintes caracteres são reservados:

- @ (arroba, a menos que seja utilizado como marcador de posição da coluna na caixa de texto Narrativa)
- [(parêntese recto à esquerda)
-] (parêntese recto à direita)
- ' (plica)
- \ (barra invertida)

NOTA: Se pretender incluir um carácter reservado, preceda-o com um carácter de barra invertida (\) para o separar. Por exemplo, para incluir um carácter de barra invertida em texto narrativo, escreva \\\.

Adicionar ou modificar vistas narrativas

O seguinte procedimento fornece os passos para criar uma vista narrativa.

Nas caixas de texto Prefixo, Narrativa e Sufixo, pode utilizar os botões de formatação para colocar o texto a negrito, em itálico ou sublinhado.

NOTA: Para incluir uma quebra de linha, utilize o botão Quebra de linha. Premir a tecla Enter não resulta em várias linhas de texto.

Para adicionar ou modificar uma vista narrativa

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar disposição, execute uma das seguintes acções:
 - Para adicionar uma nova vista de narrativa, clique em Adicionar vista, seleccione Avançadas e, em seguida, seleccione Narrativa.
 - Para editar uma vista de narrativa existente, clique no botão Editar vista.

A área de trabalho mostra as opções e as definições para a vista de narrativa.

- 2 Introduza as selecções para os campos na área de trabalho.

A seguinte tabela descreve os campos.

Campo da área de trabalho da vista Narrativa	Comentários
Prefixo	Especifica o cabeçalho da narrativa. Este texto é apresentado no início da narrativa.
Narrativa	Indica o texto narrativo que será apresentado para cada linha nos resultados. Utilize @n para incluir os resultados da coluna designada na narrativa. Por exemplo, @1 insere os resultados da primeira coluna na narrativa e @3 insere os resultados da terceira coluna.
Separador de linhas	Especifica um código de separador de linhas. Para utilizar um separador diferente da predefinição para o formato, introduza o separador de linhas pretendido na caixa de texto Separador de linhas.
Sufixo	Especifica o rodapé da narrativa. O texto é apresentado no fim da narrativa.

- 3 Para aplicar formatação cosmética ao tipo de letra utilizado na vista narrativa, clique no botão Formatar vista.
- 4 Para importar a formatação do tipo de letra de uma vista guardada anteriormente, clique no botão Importar formatação de outra análise e navegue para a vista guardada.
- 5 Seleccione a caixa de verificação Mostrar resultados para pré-visualizar a vista de narrativa.
- 6 Clique em OK para regressar à página Vistas da disposição.
- 7 Para mover ou editar a vista de narrativa (e outras vistas, conforme necessário) na página, proceda do seguinte modo:
 - Para mover a vista para uma localização diferente na página, arraste a vista e largue-a na nova localização.
 - Para formatar o aspecto da vista de narrativa, clique no botão Formatar vista.

Pode especificar a Célula, o Limite, a Cor de fundo e Opções de formatação adicionais (Largura, Altura, Indentação, Área do lado direito, Área superior, Área inferior).

- Para editar a vista de narrativa, clique no botão Editar vista.
- Para eliminar a vista de narrativa, clique no botão Eliminar vista.

8 Quando terminar as alterações, guarde o relatório.

Mostrar resultados em barras de informações de deslocamento

Uma barra de informações apresenta os resultados de um relatório tal como um painel rolante (movendo os resultados que se deslocam ao longo da página). Pode personalizar o tamanho da área de deslocamento, a velocidade e direcção em que os resultados se deslocam e outras definições de apresentação.

NOTA: Se o navegador da Internet não suportar a deslocação de texto, os resultados serão apresentados mas não serão deslocados ao longo da página.

Para adicionar ou modificar uma vista Barra de informações

- 1** No Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar disposição, execute uma das seguintes acções:
 - Para adicionar uma nova vista de barra de informações, clique no botão Adicionar vista, seleccione Avançadas e, em seguida, seleccione Barra de informações.
 - Para editar uma vista de barra de informações existente, clique no botão Editar vista para a vista de barra de informações.

A área de trabalho mostra as opções e as definições para a vista de barra de informações.

- 2** Para gerar predefinições para os campos normalmente utilizados, clique no botão Predefinir.

ATENÇÃO: Se clicar no botão Predefinir depois de introduzir os valores noutros campos, os valores introduzidos serão limpos.

- 3** Para limpar todos os campos, clique no botão Limpar campos.

NOTA: Depois de desmarcar todos os campos, pode clicar no botão Definir predefinições para restaurar as predefinições dos campos mais utilizados.

- 4** Efectue as selecções para os campos na área de trabalho.

A tabela seguinte descreve os campos.

Campo da área de trabalho da vista Barra de informações	Descrição

Campo da área de trabalho da vista Barra de informações	Descrição
Comportamento	<p>Especifica a forma como os resultados se movem na barra de informações:</p> <p>Deslocamento. Os resultados começam por estar ocultos, deslocam-se na página e, em seguida, acabam por desaparecer da página antes da repetição.</p> <p>Diapositivo. Os resultados começam por estar ocultos, deslocam-se na página e, em seguida, acabam por parar assim que atingem o lado oposto.</p> <p>Alternativo. Os resultados avançam e recuam num painel rolante.</p>
Direcção	Especifica a direcção em que os resultados se deslocam na barra de informações (Esquerda, Direita, Para baixo ou Para cima).
Largura	<p>Especifica a largura da barra de informações, em pixels ou como uma percentagem da largura da página.</p> <p>Por exemplo, o valor 200 indica uma largura de 200 pixels e o valor 25% indica a largura de um quarto da página.</p>
Altura	<p>Especifica a altura da barra de informações, em pixels ou como uma percentagem da altura da página.</p> <p>Por exemplo, o valor 200 indica uma altura de 200 pixels e o valor 25% indica a altura de um quarto da página.</p>
Texto inicial	<p>Especifica qualquer texto opcional ou gráfico a apresentar no início de cada actualização dos resultados. Pode utilizar HTML para formatar o texto.</p> <p>Se incluir uma imagem, certifique-se de que sabe onde a mesma está localizada. Se a utilização da imagem se destinar apenas ao uso pessoal do utilizador, segue-se um exemplo de localização:</p> <p>c:\omeucomputador\temp\relatório.gif</p> <p>Se a imagem se destinar a ser utilizada num ambiente partilhado ou Web site, terá de estar localizada numa unidade de rede acessível a todos os utilizadores. Para uma imagem partilhada, especifique o nome UNC, por exemplo:</p> <p>\\ALLUSERS\gráficos\relatório.gif</p>
Formato da linha	<p>Especifica o HTML a utilizar na formatação de linhas nos resultados.</p> <p>Para incluir os resultados de uma determinada coluna, utilize @n. Por exemplo, @1 insere os resultados da primeira coluna e</p>

Campo da área de trabalho da vista Barra de informações	Descrição
	@3 insere os resultados da terceira coluna.
Separador de linhas	Especifica o carácter que separa uma linha de outra.
Separador de colunas	Especifica o carácter que separa uma coluna de outra. Isto é utilizado quando o Formato da linha está em branco, o que faz com que todas as colunas sejam apresentadas.
Texto final	<p>Especifica qualquer texto opcional ou gráfico a apresentar no fim de cada actualização dos resultados. Pode utilizar HTML para formatar o texto.</p> <p>Se incluir uma imagem, certifique-se de que sabe onde a mesma está localizada. Se a utilização da imagem se destinar apenas ao uso pessoal do utilizador, segue-se um exemplo de localização:</p> <p>c:\omeucomputador\temp\relatório.gif</p> <p>Se a imagem se destinar a ser utilizada num ambiente partilhado ou Web site, terá de estar localizada numa unidade de rede acessível a todos os utilizadores. Para uma imagem partilhada, especifique o nome UNC, por exemplo:</p> <p>\\ALLUSERS\gráficos\relatório.gif</p>

NOTA: Muitos destes campos são preenchidos previamente com HTML que fornece a formatação inicial. Proceda com cuidado durante a edição deste texto, de modo a que o HTML original continue válido. Se remover o HTML de um dos campos, deve também removê-lo dos outros, caso contrário, a barra de informações não funcionará correctamente.

5 Para especificar opções adicionais, execute as seguintes acções:

a Clique no botão Avançadas.

É apresentada a caixa de diálogo Opções avançadas da barra de informações.

b Efectue as selecções relativamente às opções avançadas e clique em OK.

A seguinte tabela descreve as opções avançadas.

Opções avançadas na área de trabalho da vista Barra de informações	Descrição
--	-----------

Opções avançadas na área de trabalho da vista Barra de informações	Descrição
N.º de ciclos	Especifica o número de vezes que os resultados serão deslocados. A predefinição é um número infinito de vezes. Tem de especificar um número inteiro.
Quantidade de deslocamento	Define o número de pixels entre as sucessivas actualizações dos resultados. Os valores maiores podem originar um deslocamento mais rápido e menos regular.
Atraso de deslocamento	Especifica o número de milissegundos entre as sucessivas actualizações dos resultados. Os valores maiores podem originar um deslocamento mais lento.
Cor de fundo	Especifica a cor de fundo a utilizar. Dependendo do que o browser suportar, pode introduzir o nome da cor, tal como amarelo ou azul, ou utilizar o formato hexadecimal de 6 dígitos, tal como #AFEEEE para azul turquesa pálido. (Pode omitir o sinal de cardinal do formato hexadecimal.)
Atributos adicionais do painel rolante	Especifica outras opções do painel rolante que o navegador pode suportar, tal como ALIGN="top middle bottom" para alinhar a barra de informações com a parte superior, centro ou parte inferior do texto em torno da mesma. Pode também adicionar HTML para personalizar o aspecto da barra de informações.

- 6 Seleccione a caixa de verificação Mostrar resultados para pré-visualizar a vista de barra de informações.
- 7 Clique em OK para regressar à página Vistas da disposição.
- 8 Para mover ou editar a vista de barra de informações (e outras vistas, conforme necessário) na página, proceda do seguinte modo:
 - Para mover a vista para uma localização diferente na página, arraste a vista e largue-a na nova localização.
 - Para formatar o aspecto da vista de barra de informações, clique no botão Formatar vista.
Pode especificar a Célula, o Limite, a Cor de fundo e Opções de formatação adicionais (Largura, Altura, Indentação, Área do lado direito, Área superior, Área inferior).
 - Para editar a vista de barra de informações, clique no botão Editar vista.
 - Para eliminar a vista de barra de informações, clique no botão Eliminar vista.
- 9 Quando terminar as alterações, guarde o relatório.

Alertar os utilizadores da inexistência de dados

Utilize a vista Sem resultados para especificar a apresentação de texto explicativo se o relatório não devolver nenhum resultado. O texto pode ajudar os utilizadores a compreenderem que não existem dados.

Para adicionar ou modificar uma vista Sem resultados

- 1** No Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar disposição, execute uma das seguintes acções:
 - Para adicionar uma nova vista Sem resultados, clique em Adicionar vista, seleccione Avançadas e, em seguida, seleccione Sem resultados.
 - Para editar uma vista Sem resultados existente, clique no botão Editar vista.A área de trabalho mostra a vista Sem resultados.
- 2** Introduza texto explicativo nas caixas Título e Texto.
- 3** Seleccione a caixa de verificação Mostrar resultados para pré-visualizar a vista Sem resultados.
- 4** Clique em OK para regressar à página Vistas da disposição.
- 5** Para mover ou editar a vista Sem resultados (e outras vistas, conforme necessário) na página, proceda do seguinte modo:
 - Para mover a vista para uma localização diferente na página, arraste a vista e largue-a na nova localização.
 - Para formatar o aspecto da vista Sem resultados, clique no botão Formatar vista.
Pode especificar a Célula, o Limite, a Cor de fundo e Opções de formatação adicionais (Largura, Altura, Indentação, Área do lado direito, Área superior, Área inferior).
 - Para editar a vista Sem resultados, clique no botão Editar vista.
 - Para eliminar a vista Sem resultados, clique no botão Eliminar vista.
- 6** Quando terminar as alterações, guarde o relatório.

Passo 3: Definir critérios de selecção (opcional)

Para permitir que os utilizadores do Oracle CRM On Demand Answers especifiquem um valor do filtro quando executam um relatório, defina um critério de selecção do tempo de execução do relatório. Os critérios de selecção do tempo de execução são úteis uma vez que pode ser necessário filtrar os relatórios de forma diferente com base nos diferentes utilizadores ou datas em que os relatórios são executados.

Um critério de selecção de execução é diferente de um filtro predefinido uma vez que o filtro é configurado quando o relatório é definido e só pode ser alterado quando o próprio relatório for revisto. Por exemplo, se definir um critério de selecção num Tipo de conta para o relatório, será pedido aos funcionários para seleccionarem o valor do Tipo de conta que será visualizado quando executarem o relatório. Se definir um filtro predefinido como um Tipo de conta específico, tal como Concorrente, o filtro será codificado e incorporado e não poderá ser alterado pelo utilizador durante a execução.

É possível criar critérios de selecção na página Definir critérios de selecção no Oracle CRM On Demand Answers. Para aceder à página Definir critérios de selecção, crie uma nova análise, tal como descrito em [Iniciação ao Answers \(Relatórios personalizados\)](#) (consultar "[Iniciação com respostas \(relatórios personalizados\)](#)" na página 827), ou abra uma análise existente no Oracle CRM On Demand Answers.

Existem dois tipos de critérios de selecção que pode criar:

■ **Critério de selecção do filtro de coluna**

Um critério de selecção do filtro de coluna fornece filtragem geral de uma coluna num relatório. Um critério de selecção do filtro de coluna pode apresentar todas as opções para uma coluna ou apresentar opções com restrições para uma coluna. Por exemplo, se um relatório contiver um filtro Região=Este, as opções com restrições para a coluna Localidade restringem as selecções apenas para localidades na região Este. Isto elimina a selecção de um filtro mutuamente exclusivo que poderia não originar dados.

■ **Critério de selecção da imagem**

Um critério de selecção da imagem fornece uma imagem onde os utilizadores clicam para seleccionarem os critérios de um relatório. Por exemplo, numa organização de vendas, os utilizadores podem clicar nos respectivos territórios a partir de uma imagem de um mapa para verem informações de vendas ou clicar numa imagem do produto para verem informações de vendas sobre esse produto. Os utilizadores que sabem como utilizar a tag <map> de HTML podem criar uma definição do mapa de imagens.

NOTA: No Oracle CRM On Demand Answers, não consegue visualizar os critérios de selecção nas páginas Definir critérios, Criar disposição, Definir critérios de selecção e Rever. Os critérios de selecção são apresentados quando pré-visualiza a análise e quando os utilizadores a executam.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Adicionar critérios de selecção do filtro de coluna](#) (consultar "[Adicionar critérios de seleção do filtro de coluna](#)" na página 1069)
- [Adicionar critérios de selecção da imagem](#) (na página 1072)

Adicionar critérios de seleção do filtro de coluna

Um critério de seleção do filtro de coluna permite que os utilizadores seleccionem valores para filtrar uma coluna num relatório. Pode definir o intervalo de possíveis valores do filtro e a forma como o utilizador selecciona os valores do filtro para o relatório.

O utilizador define critérios de seleção do filtro de coluna na página Definir critérios de seleção no Oracle CRM On Demand Answers. Quando existem vários critérios de seleção do filtro de coluna criados para um relatório, são apresentados um de cada vez ao utilizador, pela ordem em que estão listados, do início para o fim.

Para adicionar ou modificar um critério de seleção do filtro de coluna

- 1** No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios de seleção, clique em Criar critério de seleção e selecione Critério de seleção do filtro da coluna.
- 2** Na caixa de diálogo Propriedades dos critérios de seleção, introduza uma legenda para o critério de seleção do filtro da coluna na caixa Legenda.
A legenda é apresentada quando o utilizador executa o relatório.
- 3** Introduza uma descrição na caixa Descrição (opcional).
- 4** A partir da lista pendente Filtrar na coluna, selecione a coluna no relatório que pretende filtrar e, em seguida, a partir da lista pendente Operador, selecione o operador a utilizar.
Se pretende que o utilizador selecione o operador, selecione o operador *Pedir ao utilizador.
- 5** Especifique a forma como o utilizador deve seleccionar os valores clicando na opção apropriada.
Os utilizadores podem seleccionar valores a partir de uma lista pendente ou procurar através das opções e introduzi-los numa caixa de texto.
NOTA: É permitido o número máximo de 1000 valores se forem seleccionados a partir de uma lista pendente.
- 6** Para permitir que o utilizador selecione apenas um valor para o critério de seleção do filtro de coluna, selecione a caixa de verificação Só valor único.
- 7** No item Quais os valores que devem ser mostrados ao utilizador, selecione uma destas opções:
 - Para não mostrar valores, clique em Nenhum.
É necessário que o utilizador introduza o valor.
 - Para mostrar todos os valores possíveis, clique em Todos os valores.
 - Para mostrar um subconjunto de valores, clique em Filtrar valores limitados ou Resultados de SQL.

Filtrar valores limitados. A limitação de valores é útil quando definir critérios de seleção para várias colunas ou quando os resultados já contiverem um filtro. Impede que um utilizador escolha valores que não originem dados. Por exemplo, suponha que um relatório contém uma coluna de país e uma coluna de localidade, e já contém o filtro País=França. Ao seleccionar valores limitados para o filtro da coluna de localidade, as opções ficam com restrições apenas para localidades em França, isto evita a possibilidade de escolher filtros mutuamente exclusivos, tais como País=Itália e Localidade=Paris. A limitação de valores poderá necessitar de mais tempo para processar o critério de seleção relativamente às duas outras opções.

Resultados de SQL. Para limitar os valores aos resultados com uma instrução de SQL, clique na opção Resultados de SQL e escreva a instrução de SQL na caixa de texto. Quando utiliza um critério de seleção de Resultados de SQL, aplicam-se as seguintes condições:

- Não pode encadear critérios de seleção de Resultados de SQL. Por exemplo, se tiver dois critérios de seleção de Resultados de SQL, os valores filtrados de um critério de seleção não afetam o outro critério de seleção.

- Se o primeiro critério de selecção for um critério de selecção de Resultados de SQL e o segundo critério de selecção for um critério de selecção normal, o resultado do segundo critério de selecção é limitado aos resultados do primeiro critério de selecção se o segundo critério de selecção tiver a opção Filtrar valores limitados, seleccionada. Se o primeiro critério de selecção for um critério de selecção normal e o segundo critério de selecção for um critério de selecção de Resultados de SQL, os dois critérios de selecção não podem ser encadeados.
- Os critérios de selecção de Resultados que não são SQL podem ser sempre encadeados, independentemente da ordem dos critérios de selecção.
- O número máximo de valores disponíveis para a lista pendente de critérios de selecção é 1.000. Se o resultado de SQL devolver mais do que 1.000 registos, só são apresentados os primeiros 1.000 registos.

8 Efetue as selecções para as opções na área Outras opções:

- Para permitir que o utilizador restrinja as opções de filtro, selecione a caixa de verificação Permitir que o utilizador restrinja opções. Se esta caixa de verificação estiver seleccionada, será apresentada aos utilizadores uma lista de escolha onde podem utilizar condições (tais como inicia com, termina com e contém) para restringir as opções.

As opções com restrições ajudam o utilizador a localizar os valores a utilizar como filtro. Por exemplo, se um filtro contiver todas as localidades em França, um utilizador pode restringir as opções do filtro para as localidades que iniciem com P.

- Para permitir que um utilizador ignore este filtro de coluna, selecione a caixa de verificação Permitir que o utilizador ignore o critério de selecção.

Isto faz com que seja apresentada a opção Ignorar critério de selecção. Em seguida, o utilizador pode clicar nesta opção para ignorar a selecção deste filtro.

9 Quando concluir, clique em OK.

O critério de selecção do filtro de coluna é apresentado na página Definir critérios de selecção.

10 Para ver o critério de selecção do filtro de coluna, clique no botão Pré-visualização da análise.

Para modificar as propriedades de um critério de selecção do filtro de coluna

1 Clique no botão propriedades para o critério de selecção.

2 Na caixa de diálogo Propriedades dos critérios de selecção, efetue as alterações e, em seguida, clique em OK.

Para mover um critério de selecção do filtro de coluna para cima ou para baixo na ordem de execução

- Clique nas setas para cima e para baixo até os critérios de selecção estarem na ordem pretendida.

As setas para cima e para baixo só são apresentadas quando existe mais do que um critério de selecção para a análise.

Para eliminar um critério de selecção do filtro de coluna

- Clique no botão eliminar para o critério de selecção.

Adicionar critérios de selecção da imagem

Um critério de selecção da imagem fornece uma imagem na qual os utilizadores podem clicar para seleccionar os critérios do relatório. Por exemplo, numa imagem que mostre produtos, os utilizadores podem clicar num produto. Em seguida, o produto seleccionado é utilizado para filtrar o relatório subjacente. Para criar um critério de selecção da imagem, tem de saber utilizar a tag <map> de HTML para criar uma definição de mapa de imagens.

Defina os critérios de selecção da imagem na página Definir critérios de selecção no Oracle CRM On Demand Answers. Quando existem vários critérios de selecção da imagem criados para um relatório, são executados pela ordem de apresentação, de cima para baixo.

Para adicionar ou modificar um critério de selecção da imagem

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios de selecção, clique em Criar critério de selecção e seleccione Critério de selecção da imagem.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades dos critérios de selecção do mapa de imagens, introduza uma legenda para o critério de selecção da imagem na caixa Legenda.

A legenda é apresentada quando o utilizador executa o relatório. Pode incluir tags de marcação de HTML na legenda como, por exemplo, , <center>, e <table>.

- 3 Introduza uma descrição na caixa Descrição (opcional).
- 4 Introduza a localização e o nome da imagem na caixa URL da imagem.

Se o critério de selecção da imagem for para sua utilização exclusiva, pode especificar uma localização à qual mais ninguém possa aceder, tal como c:\meucomputador\temp\map.gif. Para um critério de selecção da imagem que esteja disponível para outros utilizadores, especifique o nome UNC (Universal Naming Convention), tal como http://minhaempresa.pt/imagemap.gif.

- 5 Introduza os códigos HTML <map> apropriados e os dados na caixa HTML.

É necessária uma instrução <map> de HTML com elementos <area>. Cada elemento <area> tem de especificar os atributos shape= e coords=. O atributo alt=, se for especificado, será correspondido para o título Área. Por exemplo:

```
<map>
  <area alt="Top-left" shape="rect" coords="0,0,50,50">
  <area alt="Top-right" shape="rect" coords="50,0,100,50">
  <area alt="Bottom" shape="rect" coords="0,50,100,100">
</map>
```


- 6** Para extrair as informações do mapa de imagem do HTML, clique na ligação Extrair mapa de imagem do HTML.

A caixa de diálogo Propriedades dos critérios de selecção do mapa de imagem expande para mostrar os títulos, formas e coordenadas da área introduzidos na caixa HTML.

- Pode alterar os valores no título da área, se pretender. Este texto é apresentado quando um utilizador coloca o ponteiro sobre a área da imagem.
- Para cada área, na caixa Coluna, introduza o nome da coluna a transmitir quando for clicado por um utilizador e o valor a utilizar.

NOTA: A coluna tem de ter um nome de coluna totalmente qualificado, no formato *Tabela.Nome da coluna*.

- Coloque entre aspas os nomes das colunas que contenham espaços. Por exemplo:
 - Conta."País da conta"
 - "Unidades enviadas"

- 7** Quando concluir, clique em OK.

O critério de selecção da imagem é apresentado na página Definir critérios de selecção.

- 8** Para ver o critério de selecção da imagem, clique no botão Pré-visualização da análise.

Quando clicar numa área da imagem, o filtro subjacente criado para a área é apresentado. Pode clicar na ligação Renovar para ver os resultados. Pode alterar os critérios do filtro e, em seguida, clicar novamente na ligação Renovar para ver a alteração reflectida nos resultados.

Para modificar as propriedades de um critério de selecção da imagem

- 1** Clique no botão Propriedades para o critério de selecção.
- 2** Na caixa de diálogo Propriedades dos critérios de selecção do mapa de imagens, efectue as alterações e, em seguida, clique em OK.

NOTA: No Oracle CRM On Demand Answers, não consegue visualizar os critérios de selecção nas páginas Definir critérios, Criar disposição, Definir critérios de selecção e Rever. Os critérios de selecção são apresentados quando pré-visualiza a análise e quando os utilizadores a executam.

Passo 4: Rever relatórios

Quando terminar de criar ou modificar um relatório, pode revê-lo na página Rever no Oracle CRM On Demand Answers.

Para rever um relatório

- No Oracle CRM On Demand Answers, clique em Passo 4: Rever.

Quando terminar a revisão dos critérios, disposição, etc. do relatório, pode clicar no botão Pré-visualização da análise para ver a versão final do relatório numa janela separada.

NOTA: Tem de clicar em Pré-visualização da análise para visualizar qualquer critério de selecção definido no relatório.

Na página Rever, também tem a opção de imprimir ou transferir o relatório.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Tornar públicos os relatórios personalizados](#) (na página 1074)
- [Concluir a análise](#) (na página 1075)

Tornar públicos os relatórios personalizados

Antes de disponibilizar um relatório para todos os funcionários, verifique o conteúdo e formato executando um teste e obtendo a aprovação da pessoa que pediu o relatório. O revisor deve verificar o seguinte:

- O relatório inclui todas as colunas necessárias.
- As colunas estão ordenadas corretamente.
- Os filtros limitam corretamente os dados.
- Os gráficos apresentam os dados através de uma forma útil.

Pode libertar os relatórios criados de modo a que todos os funcionários da empresa possam utilizá-los. Esses relatórios são apresentados na secção Análises personalizadas partilhadas da Página principal Relatórios.

Nota: A Página principal Relatórios tem um limite de 100 relatórios personalizados.

Para tornar o relatório público

- 1 No Oracle CRM On Demand, clique no separador Relatórios.
- 2 Na Página principal Relatórios, na secção Relatórios e análises personalizados, clique em Estruturar análises para abrir Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 No Oracle CRM On Demand Answers, abra o relatório.
- 4 Clique em Guardar.
- 5 Selecione a pasta na qual pretende guardar o relatório.
- 6 Clique OK para guardar o relatório.

Tornar público um relatório liberta-o de modo a que os outros funcionários da empresa, que têm visibilidade para a pasta onde o guardou, possam aceder ao relatório. O relatório privado em As

minhas pastas ainda está guardado caso pretenda executá-lo ou revê-lo para uma análise dinâmica posterior.

Concluir a análise

Quando terminar de definir os critérios, disposição e critérios de selecção opcionais para a análise no Oracle CRM On Demand Answers, guarde-o.

Para concluir a análise e guardá-la

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, Criar disposição, Definir critérios de selecção ou Rever, clique no botão Concluir.

- 2 Seleccione a pasta onde pretende guardar o relatório.

SUGESTÃO: Guarde o relatório como privado primeiro, utilizando As minhas pastas. Depois de verificar a configuração, pode guardá-lo nas Pastas partilhadas públicas se pretender que outros o utilizem e, em seguida, elimine-o de A minha pasta. Os relatórios guardados em Pastas partilhadas são acedidos a partir da ligação Análises personalizadas partilhadas na secção Relatórios e análises personalizadas na Página principal Relatórios e estão visíveis para todos os funcionários que têm acesso à pasta onde guardou o relatório.

- 3 Introduza um nome para o relatório.

SUGESTÃO: Utilize uma convenção de nomenclatura consistente que todos os utilizadores reconheçam. Da mesma forma, evite utilizar espaços em branco adicionais ou símbolos, tais como apóstrofes, ao atribuir nomes a relatórios.

- 4 Introduza uma breve descrição do relatório, até um máximo de 2.000 caracteres. As informações que introduzir para o nome e a descrição aparecem na Página principal Relatórios dos funcionários tal como foram introduzidas.

SUGESTÃO: Utilize a descrição para permitir que os utilizadores saibam se o relatório contém dados históricos ou em tempo real.

- 5 Clique em OK.

O relatório é guardado, a janela Construir e ver análise é fechada e a página Iniciação ao Answers é apresentada. O relatório personalizado é armazenado na pasta que especificar. Poderá aceder-lhe posteriormente no Oracle CRM On Demand Answers clicando no botão Abrir análise.

Utilizar funções em análises

As funções de SQL executam vários cálculos em valores de colunas. Esta secção explica a sintaxe das funções suportadas pelo Oracle CRM On Demand Answers. Também explica a forma como deve ser expresso cada tipo de literal. Existem funções de agregação, de cadeia, matemáticas, de data/hora de calendário, de conversão e do sistema.

Pode utilizar funções em qualquer ponto em que fórmulas ou expressões de SQL sejam permitidas no Oracle CRM On Demand Answers. Por exemplo:

- **Fórmulas de coluna.** Para mais informações, consulte [Configurar fórmulas de coluna](#) (na página 1009).
- **Fórmulas do filtro.** Para mais informações, consulte [Adicionar filtros a colunas](#) (na página 988).
- **Caixas.** Para mais informações, consulte [Adicionar filtros a colunas](#) (na página 988).

Nomes de fórmula

Quando fizer referência a uma coluna numa função, tem de utilizar o respectivo nome da fórmula interno. Todas as colunas têm dois nomes diferentes:

- O *nome de apresentação* da coluna é o nome que vê apresentado na secção Área de informações empresariais activa no lado esquerdo da página, sob um nome de pasta específico. Estes nomes são utilizados como etiquetas predefinidas para os cabeçalhos de colunas. Os nomes mudam de acordo com a definição de idioma do utilizador, bem como de todas as alterações a nomes de campos efectuadas pelo administrador do Oracle CRM On Demand da empresa.
- O *nome da fórmula* é um nome fixo interno para cada coluna. Esses nomes são sempre em inglês. Os nomes de fórmulas são compostos por duas partes separadas por um ponto. A primeira parte corresponde ao nome da pasta e a segunda parte corresponde à coluna. Se existirem espaços no nome da pasta ou no nome da coluna, essa parte deverá ficar entre aspas. A parte do nome da fórmula correspondente ao nome da pasta é normalmente igual ao nome da pasta apresentado, mas nem sempre.

A tabela seguinte fornece exemplos de nomes de fórmulas que correspondem a nomes de pastas e apresentação específicos para uma coluna.

Nome de pasta	Nome de apresentação	Nome de fórmula
Conta	N.º de telefone principal	Conta."Número de telefone"
Conta	Receitas anuais	Conta."Receitas anuais"
Data de criação	Trimestre/ano fiscal	"Data de criação"."Trimestre/ano fiscal"
Pertencente a utilizador	ID do utilizador	Funcionário."ID do funcionário"

Localizar o nome da fórmula

Para determinar o nome da fórmula de uma coluna, comece por adicionar a coluna a um relatório. Clique em Editar fórmula [fx] e, em seguida, no separador Fórmula de coluna da caixa de diálogo resultante. O nome da fórmula dessa coluna pode ser encontrado na caixa de texto Fórmula da coluna.

SUGESTÃO: Quando o cursor se encontra na caixa de diálogo Fórmula da coluna, se clicar numa coluna na barra de acção irá inserir o nome da fórmula da coluna directamente na caixa de texto na posição do cursor (mas a coluna não será adicionada à lista de colunas para o relatório). Este atalho só funciona para a caixa de diálogo Fórmula da coluna e não para outras caixas de diálogo em que possa ser introduzido SQL.

Para mais informações, consulte os tópicos seguintes:

- [Expressar literais](#) (na página 1077)
- [Funções de agregação](#) (na página 1078)
- [Funções de cadeia](#) (na página 1089)
- [Funções Math](#) (na página 1096)
- [Funções de data/hora do calendário](#) (na página 1103)
- [Funções de conversão](#) (na página 1111)
- [Funções do sistema](#) (na página 1112)

Expressar literais

Um literal é um valor não nulo que corresponde a um determinado tipo de dados. Os literais são normalmente valores constantes, ou seja, valores que são assumidos literalmente *tal como são*, sem alterações. Um valor literal tem de estar em conformidade com o tipo de dados que representa.

Esta secção descreve a forma como expressar cada tipo de literal no Oracle CRM On Demand Answers.

Literais de caracteres

Um literal de caracteres contém caracteres, tais como letras, números e símbolos. Para expressar um literal de caracteres, coloque a cadeia de caracteres entre plicas ('). O comprimento do literal é determinado pelo número de caracteres entre as plicas.

Literais de data/hora

O SQL 92 padrão define três tipos de literais de data/hora introduzidos, nos seguintes formatos:

DATE 'aaaa-MM-dd'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'aaaa-MM-dd hh:mm:ss'

Estes formatos são fixos. Para expressar um literal de data/hora introduzido, utilize as palavras-chave DATE, TIME ou TIMESTAMP seguidas de uma cadeia de data/hora colocada entre plicas. São necessários dois dígitos para todos os componentes que não sejam de ano mesmo que o valor seja um único dígito.

Exemplo:

```
CASE
    WHEN Opportunity."Data de fecho" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'
    ELSE 'Anterior a 2006'
END
```

Literais numéricos

Um literal numérico representa um valor de um tipo de dados numéricos. Para expressar um literal numérico, inclua apenas o número.

Não coloque os literais numéricos entre plicas, ao fazê-lo expressa o literal como um literal de caracteres.

Coloque um sinal de adição (+) antes do número para indicar que é um número positivo ou um sinal de subtração (-) para indicar que o número é negativo. Os números podem conter uma vírgula decimal e números decimais.

Para expressar números com vírgula flutuante como constantes literais, introduza um número seguido da letra *E* (em maiúsculas ou minúsculas) e seguido do sinal de adição (+) para indicar um expoente positivo ou sinal de subtração (-) para indicar um expoente negativo. Não podem existir espaços entre o número inteiro, a letra *E* e o sinal do expoente.

Exemplos:

52

2.98

-326

12.5E6

Funções de agregação

As funções de agregação funcionam em vários valores para criar resultados do resumo. As funções de agregação não podem ser utilizadas para formar uma agregação encadeada em expressões de colunas que têm uma regra de agregação predefinida pelo Oracle CRM On Demand Answers.

Avg

Calcula o valor médio (média) de uma expressão num conjunto de resultados. Tem de ter uma expressão numérica como argumento.

Sintaxe:

AVG (expressão_n)

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

AvgDistinct

Calcula o valor médio (média) de todos os valores distintos de uma expressão. Tem de ter uma expressão numérica como argumento.

Sintaxe:

AVG (DISTINCT expressão_n)

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

BottomN

Classifica os *n* valores mais baixos do argumento da expressão de 1 a *n*, 1 corresponde ao valor numérico mais baixo. A função BOTTOMN funciona em valores devolvidos no conjunto de resultados.

Sintaxe:

BOTTOMN (*expressão_n*, *n*)

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

n Qualquer número inteiro positivo. Representa o número na parte inferior das classificações apresentadas no conjunto de resultados, 1 é a classificação mais baixa.

NOTA: Uma consulta pode conter apenas uma expressão BOTTOMN.

Count

Calcula o número de linhas que tem um valor não nulo para a expressão. Normalmente, a expressão é um nome de coluna, sendo devolvido o número de linhas com valores não nulos dessa coluna.

Sintaxe:

COUNT (*expressão*)

onde:

expressão Qualquer expressão.

CountDistinct

Adiciona processamento distinto à função COUNT.

Sintaxe:

COUNT (*expressão* DISTINCT)

onde:

expressão Qualquer expressão.

Count (*) (CountStar)

Conta o número de linhas.

Sintaxe:

```
COUNT(*)
```

Por exemplo, se uma tabela designada como Factos contivesse 200.000.000 linhas, a consulta que se segue devolveria os seguintes resultados:

```
SELECT COUNT(*) FROM Factos
```

```
COUNT(*)
```

```
200000000
```

Mavg

Calcula um valor médio (média) variável das últimas n linhas de dados, inclusive da linha actual.

O valor médio da primeira linha é igual à expressão numérica da primeira linha, o valor médio da segunda linha é calculado com a média das duas primeiras linhas de dados, o valor médio da terceira linha é calculado com a média das três primeiras linhas de dados, e assim sucessivamente. Quando a linha n é atingida, o valor médio é calculado com base nas últimas n linhas de dados.

Sintaxe:

```
MAVG (Expressão numérica, número inteiro)
```

onde:

Expressão numérica Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

número inteiro Qualquer número inteiro positivo. Representa o valor médio das últimas n linhas de dados.

Max

Calcula o valor máximo (valor numérico mais alto) das linhas que satisfazem o argumento da expressão numérica.

Sintaxe:

```
MAX (expressão)
```

onde:

expressão Qualquer expressão.

Median

Calcula o valor mediano (meio) das linhas que satisfazem o argumento da expressão numérica. Quando existe um número igual de linhas, o valor mediano é a média das duas linhas do meio. Esta função devolve sempre um duplicado.

Sintaxe:

`MEDIAN (expressão_n)`

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Min

Calcula o valor mínimo (valor numérico mais baixo) das linhas que satisfazem o argumento da expressão numérica.

Sintaxe:

`MIN (expressão)`

onde:

expressão Qualquer expressão.

NTile

A função NTILE determina a classificação de um valor relativamente ao intervalo especificado por um utilizador. Devolve números inteiros para representarem qualquer intervalo de classificações. Ou seja, o conjunto de dados ordenados resultante é dividido num número de mosaicos onde existe aproximadamente um número igual de valores em cada mosaico.

Sintaxe:

`NTILE (expressão_n, n)`

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

n Um número inteiro positivo não nulo que representa o número de mosaicos.

Se o argumento *expressão_n* não for NULL, a função devolve um número inteiro que representa uma classificação no intervalo reportado.

NTile com *n*=100 devolve o que é designado normalmente como *percentil* (com números de 1 a 100, onde 100 representa o mais alto da ordenação). Este valor é diferente dos resultados da função percentil do Oracle

BI Server, que está em conformidade com o que é designado como *classificação da percentagem* no SQL 92 e devolve valores de 0 a 1.

Percentile

Calcula uma classificação da percentagem para cada valor que satisfaça o argumento da expressão numérica. A classificação da percentagem tem o intervalo de 0 (1º percentil) a 1 (100º percentil), inclusive.

A função PERCENTILE calcula o percentil com base nos valores do conjunto de resultados da consulta.

Sintaxe:

PERCENTILE (expressão_n)

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Rank

Calcula a classificação para cada valor que satisfaça o argumento da expressão numérica. Ao número mais elevado é atribuída a classificação de 1 e a cada classificação sucessiva é atribuído o seguinte número inteiro consecutivo (2, 3, 4,...). Se determinados valores forem iguais, é atribuída a mesma classificação (por exemplo, 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7...).

A função RANK calcula a classificação com base nos valores do conjunto de resultados da consulta.

Sintaxe:

RANK (expressão_n)

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

StdDev

A função STDDEV devolve o desvio padrão para um conjunto de valores. O tipo de devolução é sempre um duplicado.

Sintaxe:

STDDEV([ALL | DISTINCT] expressão_n)

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

- Se ALL for especificado, o desvio padrão é calculado para todos os dados do conjunto.
- Se DISTINCT for especificado, todos os duplicados serão ignorados no cálculo.

- Se não for nada especificado (a predefinição), serão considerados todos os dados.

Existem mais duas funções que estão relacionadas com STDDEV:

STDDEV_POP([ALL | DISTINCT] expressão_n)

STDDEV_SAMP([ALL | DISTINCT] expressão_n)

STDDEV e STDDEV_SAMP são sinónimos.

StdDev_Pop

Devolve o desvio padrão para um conjunto de valores utilizando a fórmula de cálculo para variância da população e desvio padrão.

Sintaxe:

StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] Expressão numérica)

onde:

Expressão numérica Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

- Se ALL for especificado, o desvio padrão é calculado para todos os dados do conjunto.
- Se DISTINCT for especificado, todos os duplicados serão ignorados no cálculo.

Sum

Calcula a soma obtida através da adição de todos os valores que satisfazem o argumento da expressão numérica.

Sintaxe:

SUM (expressão_n)

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

SumDistinct

Calcula a soma obtida através da adição de todos os valores distintos que satisfazem o argumento da expressão numérica.

Sintaxe:

SUM(DISTINCT expressão_n)

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

TopN

Classifica os *n* valores mais altos do argumento da expressão de 1 a *n*, 1 corresponde ao valor numérico mais alto.

A função TOPN funciona em valores devolvidos no conjunto de resultados.

Sintaxe:

TOPN (*expressão_n*, *n*)

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

n Qualquer número inteiro positivo. Representa o número na parte superior das classificações apresentadas no conjunto de resultados, 1 é a classificação mais alta.

Uma consulta pode conter apenas uma expressão TOPN.

Funções de agregação de execução

As funções de agregação de execução são semelhantes a agregações funcionais onde utilizam um conjunto de registos como entrada mas em vez de exportarem a agregação única para todo o conjunto de registos, exportam a agregação com base nos registos encontrados até agora.

Esta secção descreve as funções de agregação de execução suportadas pelo Oracle BI Server.

MAVG

Calcula um valor médio (média) variável das últimas *n* linhas de dados no conjunto de resultados, inclusive da linha actual.

Sintaxe:

MAVG (*expressão_n*, *n*)

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

n Qualquer número inteiro positivo. Representa o valor médio das últimas *n* linhas

de dados.

O valor médio da primeira linha é igual à expressão numérica da primeira linha. O valor médio da segunda linha é calculado com a média das duas primeiras linhas de dados. O valor médio da terceira linha é calculado com a média das três primeiras linhas de dados, e assim sucessivamente até atingir a linha *n*, onde o valor médio é calculado com base nas últimas *n* linhas de dados.

MSUM

Esta função calcula uma soma variável para as últimas *n* linhas de dados, inclusive da linha actual.

A soma da primeira linha é igual à expressão numérica da primeira linha. A soma da segunda linha calcula-se obtendo a soma das duas primeiras linhas de dados. A soma da terceira linha calcula-se obtendo a soma das três primeiras linhas de dados, etc. Quando é atingida a linha *n*, a soma é calculada com base nas últimas *n* linhas de dados.

Sintaxe:

MSUM (expressão_n, n)

Onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

n Qualquer número inteiro positivo. Representa a soma das últimas *n* linhas de dados.

Exemplo:

O seguinte exemplo mostra um relatório que utiliza a função MSUM.

MÊS	RECEITAS	3_MO_SUM
JAN	100,00	100,00
FEV	200,00	300,00
MAR	100,00	400,00
ABRIL	100,00	400,00
MAIO	300,00	500,00
JUNHO	400,00	800,00
JULHO	500,00	1200,00
AGO	500,00	1400,00
SET	500,00	1500,00
OUT	300,00	1300,00
NOV	200,00	1000,00
DEZ	100,00	600,00

RSUM

Esta função calcula uma soma cumulativa com base nos registos encontrados até agora. A soma da primeira linha é igual à expressão numérica da primeira linha. A soma da segunda linha é calculada com a soma das duas primeiras linhas de dados. A soma da terceira linha é calculada com a soma das três primeiras linhas de dados e assim sucessivamente.

Sintaxe:

`RSUM (expressão_n)`

Onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Exemplo:

O seguinte exemplo mostra um relatório que utiliza a função RSUM.

MÊS	RECEITAS	RUNNING_SUM
JAN	100,00	100,00
FEV	200,00	300,00
MAR	100,00	400,00
ABRIL	100,00	500,00
MAIO	300,00	800,00
JUNHO	400,00	1200,00
JULHO	500,00	1700,00
AGO	500,00	2200,00
SET	500,00	2700,00
OUT	300,00	3000,00
NOV	200,00	3200,00
DEZ	100,00	3300,00

RCOUNT

Esta função tem um conjunto de registos como entrada e conta o número de registos encontrados até agora. Repõe o respectivo valor para cada grupo na consulta. Se uma sequência de ordenação é definida em qualquer coluna, então esta função não é incrementada por valores idênticos adjacentes na coluna ordenada. Para evitar este problema, os relatórios não devem conter uma sequência de ordenação em qualquer coluna ou devem conter sequências de ordenação em todas as colunas.

Sintaxe:

RCOUNT (Expr)

Onde:

Expr Uma expressão de qualquer tipo de dados.

Exemplo:

O seguinte exemplo mostra um relatório que utiliza a função RCOUNT.

MÊS	LUCRO	RCOUNT
MAIO	300,00	2
JUNHO	400,00	3
JULHO	500,00	4
AGO	500,00	5
SET	500,00	6
OUT	300,00	7

RMAX

Esta função tem um conjunto de registos como entrada e mostra o valor máximo com base nos registos encontrados até agora. O tipo de dados especificado tem de ser um que possa ser ordenado.

Sintaxe:

RMAX (expressão)

Onde:

expressão Uma expressão de qualquer tipo de dados. O tipo de dados tem de ser um que tenha uma sequência de ordenação associada.

Exemplo:

O seguinte exemplo mostra um relatório que utiliza a função RMAX.

MÊS	LUCRO	RMAX
JAN	100,00	100,00
FEV	200,00	200,00
MAR	100,00	200,00
ABRIL	100,00	200,00
MAIO	300,00	300,00

JUNHO	400,00	400,00
JULHO	500,00	500,00
AGO	500,00	500,00
SET	500,00	500,00
OUT	300,00	500,00
NOV	200,00	500,00
DEZ	100,00	500,00

RMIN

Esta função tem um conjunto de registos como entrada e mostra o valor mínimo com base nos registos encontrados até agora. O tipo de dados especificado tem de ser um que possa ser ordenado.

Sintaxe:

RMIN (expressão)

Onde:

expressão Uma expressão de qualquer tipo de dados. O tipo de dados tem de ser um que tenha uma sequência de ordenação associada.

Exemplo:

O seguinte exemplo mostra um relatório que utiliza a função RMIN.

MÊS	LUCRO	RMIN
JAN	400,00	400,00
FEV	200,00	200,00
MAR	100,00	100,00
ABRIL	100,00	100,00
MAIO	300,00	100,00
JUNHO	400,00	100,00
JULHO	500,00	100,00
AGO	500,00	100,00
SET	500,00	100,00
OUT	300,00	100,00
NOV	200,00	100,00
DEZ	100,00	100,00

Funções de cadeia

As funções de cadeia efectuam várias manipulações de caracteres e funcionam em cadeias de caracteres.

ASCII

Converte uma única cadeia de caracteres no respectivo código ASCII correspondente, entre 0 e 255.

Sintaxe:

`ASCII (expressão_caracteres)`

onde:

expressão_caracteres Qualquer expressão que devolve um carácter ASCII.

Se a expressão de caracteres devolver mais do que um carácter, será devolvido o código ASCII que corresponde ao primeiro carácter da expressão.

BIT_LENGTH

Devolve o comprimento, em bits, de uma cadeia especificada. Cada carácter Unicode tem 2 bytes de comprimento, o qual é igual a 16 bits.

Sintaxe:

`BIT_LENGTH (expressão_caracteres)`

onde:

expressão_caracteres Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.

CHAR

Converte um valor numérico entre 0 e 255 no valor do carácter que corresponde ao código ASCII.

Sintaxe:

`CHAR (expressão_n)`

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico entre 0 e 255.

CHAR_LENGTH

Devolve o comprimento, em número de caracteres, de uma cadeia especificada. Os espaços em branco à esquerda e à direita não são calculados no comprimento da cadeia.

Sintaxe:

`CHAR_LENGTH (expressão_caracteres)`

onde:

expressão_caracteres Qualquer expressão que devolve um valor numérico entre 0 e 255.

CONCAT

Existem dois formatos desta função. O primeiro formato efectua a concatenação de duas cadeias de caracteres. O segundo formato utiliza o carácter de concatenação da cadeia de caracteres para concatenar mais do que duas cadeias de caracteres.

Sintaxe do formato 1:

`CONCAT (expressão_caracteres1, expressão_caracteres2)`

onde:

expressão_caracteres Expressões que devolvem cadeias de caracteres.

Sintaxe do formato 2:

`expressão_cadeia1 || expressão_cadeia2 || ... expressão_cadeiaxx`

onde:

expressão_cadeia Expressões que devolvem cadeias de caracteres, separadas pelo operador de concatenação da cadeia de caracteres `||` (barras verticais duplas). A primeira cadeia é concatenada com a segunda cadeia para produzir uma cadeia intermediária, a qual é, em seguida, concatenada com a cadeia seguinte e assim sucessivamente.

Exemplo:

`Conta."Nome da conta" || '-' || Conta."Localização da conta"`

Os resultados têm a seguinte apresentação:

`Action Rentals - Sede`

INSERT

Insere uma cadeia de caracteres especificada numa localização especificada noutra cadeia de caracteres, substituindo um número especificado de caracteres na cadeia alvo.

Sintaxe:

```
INSERT(expressão_caracteres1, n, m, expressão_caracteres2)
```

onde:

<i>expressão_caracteres1</i>	Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Esta é a cadeia que recebe a inserção.
<i>expressão_caracteres2</i>	Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Esta é a cadeia a inserir.
<i>n</i>	Qualquer número inteiro positivo que representa o número de caracteres desde o início da primeira cadeia onde é inserida uma parte da segunda cadeia.
<i>m</i>	Qualquer número inteiro positivo que representa o número de caracteres na primeira cadeia que serão substituídos pela segunda cadeia na sua totalidade.

LEFT

Devolve um número especificado de caracteres a partir do lado esquerdo da cadeia.

Sintaxe:

```
LEFT(expressão_caracteres, n)
```

onde:

<i>expressão_caracteres</i>	Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.
<i>n</i>	Qualquer número inteiro positivo que representa o número de caracteres desde o lado esquerdo da cadeia que são devolvidos.

LENGTH

Devolve o comprimento, em número de caracteres, de uma cadeia especificada. O comprimento é devolvido excluindo qualquer espaço em branco à direita.

Sintaxe:

```
LENGTH(expressão_caracteres)
```

onde:

expressão_caracteres Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.

LOCATE

Devolve a posição numérica de uma cadeia noutra cadeia. Se a cadeia não for localizada, a função LOCATE devolve o valor 0. Se pretende especificar uma posição inicial para começar a procura, utilize a função LOCATEN.

Sintaxe:

LOCATE(*expressão_caracteres1*, *expressão_caracteres2*)

onde:

expressão_caracteres1 Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Esta é a expressão a procurar na expressão de caracteres.

expressão_caracteres2 Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Esta é a expressão a procurar.

LOCATEN

Devolve a posição numérica de uma cadeia noutra cadeia. Isto é idêntico à função LOCATE, com a excepção de que a procura inicia na posição especificada por um argumento de número inteiro. Se a cadeia não for localizada, a função LOCATEN devolve o valor 0. A posição numérica a devolver é determinada pela contagem do primeiro carácter da cadeia que ocupa a posição 1, independentemente do valor do argumento de número inteiro.

Sintaxe:

LOCATEN (*expressão_caracteres1*, *expressão_caracteres2*, *n*)

onde:

expressão_caracteres1 Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Esta é a cadeia a procurar.

expressão_caracteres2 Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Esta é a cadeia a procurar.

n Qualquer número positivo diferente de zero que representa a posição inicial para iniciar a procura da expressão locate.

LOWER

Converte uma cadeia de caracteres em minúsculas.

Sintaxe:

LOWER (expressão_caracteres)

onde:

expressão_caracteres Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.

OCTET_LENGTH

Devolve os bits, em 8 unidades base (número de bytes), de uma cadeia especificada.

Sintaxe:

OCTET_LENGTH (expressão_caracteres)

onde:

expressão_caracteres Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.

POSITION

Devolve a posição numérica de uma cadeia noutra cadeia. Se a cadeia não for localizada, a função devolve 0.

Sintaxe:

POSITION(expressão_caracteres1 IN expressão_caracteres2)

onde:

expressão_caracteres1 Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Esta é a cadeia a procurar.

expressão_caracteres2 Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Esta é a cadeia a procurar.

REPEAT

Repete uma expressão especificada n vezes, onde n é um número inteiro positivo.

Sintaxe:

```
REPEAT(expressão_caracteres, n)
```

REPLACE

Substitui os caracteres especificados de uma cadeia por outros caracteres especificados.

Sintaxe:

```
REPLACE(expressão_caracteres, expressão_alteração, expressão_substituição)
```

onde:

<i>expressão_caracteres</i>	Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Esta cadeia terá os respectivos caracteres substituídos.
<i>expressão_alteração</i>	Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Especifica os caracteres da primeira cadeia que serão substituídos.
<i>expressão_substituição</i>	Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres. Especifica os caracteres de substituição a utilizar na substituição da primeira cadeia.

RIGHT

Devolve um número especificado de caracteres a partir do lado direito da cadeia.

Sintaxe:

```
RIGHT(expressão_caracteres, n)
```

onde:

<i>expressão_caracteres</i>	Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.
<i>n</i>	Qualquer número inteiro positivo que representa o número de caracteres a partir do lado direito da primeira cadeia que são devolvidos.

SPACE

Insere espaços em branco.

Sintaxe:

```
SPACE (número inteiro)
```

onde:

número inteiro Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.

SUBSTRING

Cria uma nova cadeia a partir de um número fixo de caracteres para a cadeia original.

Sintaxe:

```
SUBSTRING (expressão_caracteres FROM posição_inicial)
```

onde:

expressão_caracteres Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.

posição_inicial Um número inteiro positivo que indica a posição inicial na primeira cadeia de caracteres.

Exemplo:

```
SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)
```

Resulta em:

```
CDEF
```

TRIM

Reparte espaços à esquerda e/ou à direita especificados a partir de uma cadeia de caracteres.

Sintaxe:

```
TRIM (tipo 'carácter' FROM expressão_caracteres)
```

onde:

<i>tipo</i>	LEADING	Reparte espaços à esquerda especificados a partir de uma cadeia de caracteres.
	TRAILING	
	BOTH	Reparte espaços à direita especificados a partir de uma cadeia de caracteres.
		Reparte caracteres especificados, espaços à esquerda e à direita, a partir de uma cadeia de caracteres.
<i>carácter</i>		Qualquer carácter único. Se a parte dos caracteres relativamente à especificação e às plicas for omitida, será utilizado um espaço como predefinição.
<i>expressão_caracteres</i>		Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.

NOTA: A sintaxe **TRIM** (*expressão_caracteres*) também é válida. Isto corta todos os espaços à esquerda e à direita.

UPPER

Converte uma cadeia de caracteres em maiúsculas.

Sintaxe:

UPPER (*expressão_caracteres*)

onde:

expressão_caracteres Qualquer expressão que devolve uma cadeia de caracteres.

Funções Math

As funções math efectuam operações matemáticas.

Abs

Calcula o valor absoluto de uma expressão numérica.

Sintaxe:

ABS (*expressão_n*)

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Acos

Calcula o arco co-seno de uma expressão numérica.

Sintaxe:

ACOS (expressão_n)

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Asin

Calcula o arco seno de uma expressão numérica.

Sintaxe:

ASIN (expressão_n)

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Atan

Calcula o arco tangente de uma expressão numérica.

Sintaxe:

ATAN (expressão_n)

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Atan2

Calcula o arco tangente de y/x , onde y é a primeira expressão numérica e x é a segunda expressão numérica.

Sintaxe:

ATAN2 (expressão_n1, expressão_n2)

em que:

expressão_n (1 e 2) Qualquer expressão que resulte num valor numérico.

Ceiling

Arredonda uma expressão numérica que não é um número inteiro para o seguinte número inteiro mais alto. Se a expressão numérica devolver um número inteiro, a função Ceiling devolve esse número inteiro.

Sintaxe:

CEILING (expressão_n)

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Cos

Calcula o co-seno de uma expressão numérica.

Sintaxe:

COS (expressão_n)

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Cot

Calcula a co-tangente de uma expressão numérica.

Sintaxe:

COT (expressão_n)

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Degrees

Converte uma expressão de radianos em graus.

Sintaxe:

DEGREES (expressão_n)

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Exp

Calcula o valor e para a potência especificada.

Sintaxe:

EXP (expressão_n)

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Floor

Arredonda uma expressão numérica que não é um número inteiro para o seguinte número inteiro mais baixo. Se a expressão numérica devolver um número inteiro, a função FLOOR devolve esse número inteiro.

Sintaxe:

FLOOR (expressão_n)

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Log

Calcula o logaritmo natural de uma expressão.

Sintaxe:

LOG (expressão_n)

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Log10

Calcula o logaritmo base 10 de uma expressão.

Sintaxe:

LOG10 (expressão_n)

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Mod

Divide a primeira expressão numérica pela segunda expressão numérica e devolve a parte remanescente do quociente.

Sintaxe:

`MOD (expressão_n1, expressão_n2)`

em que:

expressão_n (1 e 2) Qualquer expressão que resulte num valor numérico.

Pi

Devolve o valor constante de pi (a circunferência de um círculo dividido pelo diâmetro de um círculo).

Sintaxe:

`PI()`

Power

Eleva a primeira expressão numérica à potência especificada na segunda expressão numérica.

Sintaxe:

`POWER(expressão_n1, expressão_n2)`

em que:

expressão_n (1 e 2) Qualquer expressão que resulte num valor numérico.

Radians

Converte uma expressão de graus em radianos.

Sintaxe:

`RADIANS (expressão_n)`

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Rand

Devolve um número pseudo-aleatório entre 0 e 1.

Sintaxe:

`RAND()`

RandFromSeed

Devolve um número pseudo-aleatório com base num valor inicial. Para um determinado valor inicial, é gerado o mesmo conjunto de números aleatórios.

Sintaxe:

`RAND (expressão_n)`

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Round

Arredonda uma expressão numérica para n dígitos de precisão.

Sintaxe:

`ROUND (expressão_n, n)`

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

n Qualquer número inteiro positivo que representa o número de dígitos de precisão (ou seja, o número de casas decimais) para os quais efectua o arredondamento.

Exemplo:

`ROUND (12,358.2)`

Devolve:

12,36

Sign

Devolve o valor 1 se o argumento de expressão numérica devolver um número positivo, o valor -1 se o argumento de expressão numérica devolver um número negativo e 0 se o argumento de expressão numérica devolver zero.

Sintaxe:

`SIGN (expressão_n)`

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Sin

Calcula o seno de uma expressão numérica.

Sintaxe:

`SIN (expressão_n)`

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Sqrt

Calcula a raiz quadrada do argumento de expressão numérica. A expressão numérica tem de devolver um número não negativo.

Sintaxe:

`SQRT (expressão_n)`

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico não negativo.

Tan

Calcula a tangente de uma expressão numérica.

Sintaxe:

`TAN (expressão_n)`

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

Truncate

Trunca um número decimal para devolver um número especificado de casas decimais.

Sintaxe:

```
TRUNCATE (expressão_n, n)
```

onde:

expressão_n Qualquer expressão que devolve um valor numérico.

n Qualquer número inteiro positivo que representa o número de casas decimais devolvidas.

Exemplo:

```
TRUNCATE (12,358.2)
```

Devolve:

12,35

Funções de data/hora do calendário

As funções de data/hora do calendário manipulam os dados nos tipos de dados para data, hora e carimbo de data/hora. (O tipo de dados de carimbo de data/hora é uma combinação de data e hora.)

Todas as funções da data estão em conformidade com a ISO 8601. Isto afecta sobretudo funções como `Week_Of_Year` e `Week_Of_Quarter` em que a semana inicial do ano é a primeira semana completa que inclui uma Quinta-feira. Para obter informações detalhadas sobre como as funções da data são calculadas, consulte a norma ISO 8601.

Current_Date

Devolve a data actual. A data é determinada pelo sistema onde é executado o Oracle CRM On Demand Answers. O valor não contém um componente de hora.

Sintaxe:

```
CURRENT_DATE
```

Current_Time

Devolve a hora actual. A hora é determinada pelo sistema onde é executado o Oracle CRM On Demand Answers. O valor não contém um componente de data.

Nota: Esta função obtém a hora actual no momento em que o relatório é executado. Ao utilizar esta função com uma área de informações empresariais do Analytics impede o relatório de entrar em cache, o que diminui o desempenho.

Sintaxe:

```
CURRENT_TIME (n)
```

em que:

- n* Qualquer número inteiro que representa o número de dígitos de precisão com os quais é apresentado a fracção de segundo. O argumento é opcional; a função devolve a precisão predefinida quando não é especificado qualquer argumento.

Current_TimeStamp

Devolve a data ou a marca de data/hora actual. A marca de data/hora é determinada pelo sistema onde é executado o Oracle CRM On Demand Answers.

Nota: Esta função obtém a hora actual no momento em que o relatório é executado. Ao utilizar esta função com uma área de informações empresariais do Analytics impede o relatório de entrar em cache, o que diminui o desempenho.

Sintaxe:

CURRENT_TIMESTAMP (*n*)

em que:

- n* Qualquer número inteiro que representa o número de dígitos de precisão com os quais é apresentado a fracção de segundo. O argumento é opcional; a função devolve a precisão predefinida quando não é especificado qualquer argumento.

Day_Of_Quarter

Devolve um número (entre 1 e 92) que corresponde ao dia do trimestre da data especificada.

Sintaxe:

DAY_OF_QUARTER (*date_expression*)

em que:

date_expression Qualquer expressão que devolve uma data.

DayName

Devolve o nome do dia da semana (em inglês) da data especificada.

Sintaxe:

DAYNAME (*date_expression*)

em que:

date_expression Qualquer expressão que devolve uma data.

DayOfMonth

Devolve o número que corresponde ao dia do mês da data especificada.

Sintaxe:

`DAYOFMONTH (date_expression)`

em que:

date_expression Qualquer expressão que devolve uma data.

DayOfWeek

Devolve um número entre 1 e 7 que corresponde ao dia da semana de uma data especificada. O número 1 corresponde a domingo e o número 7 corresponde a sábado.

Sintaxe:

`DAYOFWEEK (date_expression)`

em que:

date_expression Qualquer expressão que devolve uma data.

DayOfYear

Devolve o número (entre 1 e 366) que corresponde ao dia do ano de uma data especificada.

Sintaxe:

`DAYOFYEAR (date_expression)`

em que:

date_expression Qualquer expressão que devolve uma data.

Hora

Devolve um número (entre 0 e 23) que corresponde às horas de uma hora especificada. Por exemplo, 0 corresponde a 00:00 e 23 corresponde a 23:00.

Sintaxe:

`HOURL (time_expression)`

em que:

time_expression Qualquer expressão que devolve uma hora.

Minuto

Devolve um número (entre 0 e 59) que corresponde aos minutos de uma hora especificada.

Sintaxe:

`MINUTE (time_expression)`

em que:

time_expression Qualquer expressão que devolve uma hora.

Mês

Devolve o número (entre 1 e 12) que corresponde ao mês de uma data especificada.

Sintaxe:

`MONTH (date_expression)`

em que:

date_expression Qualquer expressão que devolve uma data.

Month_Of_Quarter

Devolve o número (entre 1 e 3) que corresponde ao mês do trimestre de uma data especificada.

Sintaxe:

`MONTH_OF_QUARTER (date_expression)`

em que:

date_expression Qualquer expressão que devolve uma data.

MonthName

Devolve o nome do mês (em inglês) de uma data especificada.

Sintaxe:

`MONTHNAME (date_expression)`

em que:

date_expression Qualquer expressão que devolve uma data.

Now

Devolve o carimbo de data/hora actual. A função NOW é equivalente à função CURRENT_TIMESTAMP.

Nota: Esta função obtém a hora actual no momento em que o relatório é executado. Ao utilizar esta função com uma área de informações empresariais do Analytics impede o relatório de entrar em cache, o que diminui o desempenho.

Sintaxe:

```
NOW ()
```

Quarter_Of_Year

Devolve o número (entre 1 e 4) que corresponde ao trimestre de uma data especificada.

Sintaxe:

```
QUARTER_OF_YEAR (date_expression)
```

em que:

date_expression Qualquer expressão que devolve uma data.

Segundos

Devolve o número (entre 0 e 59) que corresponde aos segundos de uma hora especificada.

Sintaxe:

```
SECOND (time_expression)
```

em que:

time_expression Qualquer expressão que devolve uma hora.

TimestampAdd

A função TimestampAdd adiciona um número de intervalos especificado a um carimbo de data/hora especificado. É devolvido um único carimbo de data/hora.

Sintaxe:

```
TimestampAdd (interval, integer_expression, timestamp_expression)
```

em que:

<i>intervalo</i>	O intervalo especificado. Os valores válidos são: SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
<i>integer_expression</i>	Qualquer expressão que devolve um número inteiro. Este é o número de intervalos a adicionar.
<i>timestamp_expression</i>	O carimbo de data/hora utilizado como base no cálculo.

Uma expressão de número inteiro nula ou expressão de carimbo de data/hora nula transmitida para esta função irá originar um valor de devolução nulo.

No cenário mais simples, esta função adiciona apenas o número inteiro especificado (*integer_expression*) ao componente adequado do carimbo de data/hora, baseado no intervalo. Adicionar uma semana significa adicionar sete dias e adicionar um trimestre significa adicionar três meses. Um número inteiro negativo origina uma subtracção (voltar atrás no tempo).

Um excesso do componente especificado (tal como mais do que 60 segundos, 24 horas, doze meses e assim sucessivamente) necessita da adição de um montante adequado ao componente seguinte. Por exemplo, quando adicionar ao componente de dia de um carimbo de data/hora, esta função considera como excesso e assume o número de dias de um determinado mês (incluindo anos bissextos quando Fevereiro tem 29 dias).

Quando adicionar ao componente de mês de um carimbo de data/hora, esta função verifica se o carimbo de data/hora resultante tem um número suficiente de dias para o componente de dia. Por exemplo, se adicionar 1 mês a 2000-05-31 não origina 2000-06-31 uma vez que Junho não tem 31 dias. Esta função reduz o componente de dia para o último dia do mês, 2000-06-30 neste exemplo.

Surge uma questão semelhante quando adicionar ao componente de ano de um carimbo de data/hora que tem Fevereiro como componente de mês e 29 como componente de dia (ou seja, o último dia de Fevereiro num ano bissexto). Se o carimbo de data/hora resultante não coincidir num ano bissexto, a função reduz o componente de dia para 28.

Seguem-se exemplos da função `TimestampAdd`:

O seguinte exemplo de código solicita o carimbo de data/hora resultante quando são adicionados 3 dias a 2000-02-27 14:30:00. Uma vez que Fevereiro, 2000 é um ano bissexto, isto devolve o único carimbo de data/hora 2000-03-01 14:30:00.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP'2000-02-27 14:30:00')
```

O seguinte exemplo de código solicita o carimbo de data/hora resultante quando são adicionados 7 meses a 1999-07-31 0:0:0. Isto devolve o único carimbo de data/hora 2000-02-29 00:00:00. Tenha em atenção a redução do componente de dia para 29 devido ao mês de Fevereiro com menos dias.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP'1999-07-31 00:00:00')
```

O seguinte exemplo de código solicita o carimbo de data/hora resultante quando são adicionados 25 minutos a 2000-07-31 23:35:00. Isto devolve o único carimbo de data/hora 2000-08-01 00:00:00. Tenha em atenção a propagação do excesso através do componente de mês.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP'2000-07-31 23:35:00')
```

TimeStampDiff

A função `TimeStampDiff` devolve o número total de intervalos especificados entre dois carimbos de data/hora.

Sintaxe:

```
TimeStampDiff (interval, timestamp_expression1, timestamp_expression2)
```

em que:

intervalo O intervalo especificado. Os valores válidos são:

SQL_TSI_SECOND

SQL_TSI_MINUTE

SQL_TSI_HOUR

SQL_TSI_DAY

SQL_TSI_WEEK

SQL_TSI_MONTH

SQL_TSI_QUARTER

SQL_TSI_YEAR

timestamp_expression1 O carimbo de data/hora a subtrair do segundo carimbo de data/hora.

timestamp_expression2 O segundo carimbo de data/hora. O valor de `timestamp_expression1` é subtraído a partir deste carimbo de data/hora para determinar a diferença.

Um parâmetro de expressão de carimbo de data/hora nula transmitido para esta função irá originar um valor de devolução nulo.

Esta função determina primeiro o componente de carimbo de data/hora que corresponde ao parâmetro de intervalo especificado. Por exemplo, `SQL_TSI_DAY` corresponde ao componente de dia e `SQL_TSI_MONTH` corresponde ao componente de mês.

Em seguida, a função verifica os componentes de ordenação superiores dos dois carimbos de data/hora para calcular o número total de intervalos para cada carimbo de data/hora. Por exemplo, se o intervalo especificado corresponder ao componente de mês, a função calcula o número total de meses para cada carimbo de data/hora adicionando o componente de mês e doze vezes o componente de ano.

Finalmente, a função subtrai o número total de intervalos do primeiro carimbo de data/hora ao número total de intervalos do segundo carimbo de data/hora.

A função `TimestampDiff` arredonda até o próximo número inteiro sempre que os intervalos fracionais representam um cruzamento de um limite de intervalos. Por exemplo, a diferença em anos entre 1999-12-31 e 2000-01-01 é de um ano uma vez que o ano fraccional representa um cruzamento de um ano com o ano seguinte (ou seja, 1999 a 2000). Por outro lado, a diferença entre 1999-01-01 e 1999-12-31 é zero anos uma vez que o intervalo fraccional coincide totalmente com um determinado ano (ou seja, 1999).

Durante o cálculo da diferença em semanas, a função calcula a diferença em dias e divide por sete antes do arredondamento.

Durante o cálculo da diferença em trimestres, a função calcula a diferença em meses e divide por três antes do arredondamento.

Função `TimestampDiff` e exemplo de resultados

O seguinte exemplo de código solicita uma diferença em dias entre os carimbos de data/hora 1998-07-31 23:35:00 e 2000-04-01 14:24:00. Devolve o valor 610. Tenha em atenção que o ano bissexto em 2000 origina um dia adicional.

```
TimestampDiff(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP'1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP'2000-04-01  
14:24:00')
```

Week_Of_Quarter

Devolve um número (entre 1 e 13) que corresponde à semana do trimestre da data especificada.

Sintaxe:

```
WEEK_OF_QUARTER (date_expression)
```

em que:

date_expression Qualquer expressão que devolve uma data.

Week_Of_Year

Devolve um número (entre 1 e 53) que corresponde à semana do ano da data especificada.

Sintaxe:

```
WEEK_OF_YEAR (date_expression)
```

em que:

date_expression Qualquer expressão que devolve uma data.

Ano

Devolve o ano da data especificada.

Sintaxe:

```
YEAR (date_expression)
```

em que:

date_expression Qualquer expressão que devolve uma data.

Exemplo:

```
YEAR (CURRENT_DATE)
```

Funções de conversão

As funções de conversão convertem um valor de um formato para outro.

Cast

Altera o tipo de dados de um valor ou valor nulo para outro tipo de dados. Esta alteração é necessária antes de utilizar os valores de um tipo de dados numa função ou operação que espera outro tipo de dados.

Sintaxe:

```
CAST (expressão|NULL AS tipo de dados)
```

Os tipos de dados suportados para os quais pode ser alterado o valor são os seguintes:

```
CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME, TIMESTAMP,  
BIT, BIT VARYING
```

Dependendo do tipo de dados de origem, alguns tipos de destino não são suportados. Por exemplo, se o tipo de dados de origem for uma cadeia BIT, o tipo de dados de destino tem de ser uma cadeia de caracteres ou outra cadeia BIT.

Exemplo:

O exemplo que se segue altera primeiro (CASTs) as Receitas anuais para um INTEGER de modo a remover as casas decimais e, em seguida, para um CHARACTER de modo a que possam ser concatenadas com um literal de caracteres (o texto 'K'):

```
CAST ( CAST ( Conta."Receitas de contas"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) || ' K'
```

IfNull

Testa se uma expressão devolve um valor nulo e, se o fizer, atribui o valor especificado à expressão.

Sintaxe:

```
IFNULL (expressão, valor)
```

ValueOf()

Utilize a função VALUEOF num filtro ou construtor de expressões para fazer referência ao valor de uma variável da sessão definida no Oracle CRM On Demand Answers. Para mais informações, consulte [Variáveis da sessão](#) (consultar "[Variáveis de sessão](#)" na página 1116).

As variáveis de sessão devem ser utilizadas como argumentos da função VALUEOF. Consulte as variáveis de sessão por nome.

Exemplo:

Para utilizar o valor de uma variável da sessão designada como NQ_SESSION.CURRENT_YEAR:

```
CASE WHEN "Ano" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Futuro' WHEN ... ELSE...END
```

Tem de fazer referência a uma variável da sessão através do respectivo nome totalmente qualificado.

Funções do sistema

As funções do sistema devolvem valores relacionados com a sessão.

User

Devolve o ID de utilizador actual do utilizador do Oracle CRM On Demand. Este ID é exclusivo para cada utilizador.

Sintaxe:

```
USER ( )
```

Operadores

Os operadores são utilizados para combinar os elementos da expressão de modo a efectuar determinados tipos de comparação numa expressão.

Operador	Função numa expressão
+	Sinal de adição para adicionar.
-	Sinal de subtracção para subtrair
*	Sinal de multiplicação para multiplicar
/	Sinal de divisão para dividir
	Concatenação da cadeia de caracteres
(Parêntesis inicial, para agrupar operações
)	Parêntesis final, para agrupar operações

Operador	Função numa expressão
>	Sinal de maior que, indicando valores maiores que a comparação
<	Sinal de menor que, indicando valores menores que a comparação
=	Sinal de igual, indicando o mesmo valor
<=	Sinal de menor ou igual a, indicando valores iguais ou menores que a comparação
>=	Sinal de maior ou igual a, indicando valores iguais ou maiores que a comparação
<>	Diferente de, indicando valores maiores ou menores mas não iguais
AND	AND de ligação, indicando intersecção com uma ou mais condições para formar uma condição composta
OR	OR de ligação, indicando a união com uma ou mais condições para formar uma condição composta
NOT	NOT de ligação, indicando que uma condição não é correspondida
.	Vírgula, utilizada para separar elementos numa lista

Instruções Case

As instruções Case são blocos de criação para criar expressões condicionais que podem produzir resultados diferentes para valores de colunas diferentes.

Case (Switch)

Este formato da instrução Case também é designado como formato CASE (Lookup). O valor da expressão1 é examinado, em seguida, as expressões WHEN. Se a expressão1 corresponder a qualquer expressão WHEN, o valor é atribuído na expressão THEN correspondente.

Se a expressão1 corresponder a uma expressão em mais do que uma cláusula WHEN, só é atribuída a expressão a seguir à primeira correspondência.

Se nenhuma das expressões WHEN tiver correspondência, é atribuído o valor especificado na expressão ELSE. Se não for especificada qualquer expressão ELSE, é atribuído o valor NULL.

Consulte também a instrução Case (If).

Sintaxe:

```
CASE expressão1
```

```
WHEN expressão THEN expressão
{WHEN expressão... THEN expressão...}
ELSE expressão
```

END

Onde:

CASE

Inicia a instrução CASE. Tem de ser seguido de uma expressão e uma ou mais instruções WHEN e THEN, uma instrução ELSE opcional e palavra-chave END.

WHEN

Especifica a condição a satisfazer.

THEN

Especifica o valor a atribuir se a expressão WHEN correspondente for satisfeita.

ELSE

Especifica o valor a atribuir se nenhuma das condições WHEN for satisfeita. Se a instrução for omitida, é assumida a instrução ELSE NULL.

END

Termina a instrução CASE.

Exemplo

CASE par-pontuação

```
WHEN -5 THEN 'Birdie no par 6'
WHEN -4 THEN 'Deve ser Tiger'
WHEN -3 THEN 'Três abaixo do par'
WHEN -2 THEN 'Dois abaixo do par'
WHEN -1 THEN 'Birdie'
WHEN 0 THEN 'Par'
WHEN 1 THEN 'Bogey'
WHEN 2 THEN 'Duplo Bogey'
ELSE 'Triplo Bogey ou pior'
```

END

No exemplo acima, as instruções WHEN têm de reflectir uma qualidade exacta; a seguinte condição WHEN

```
WHEN < 0 THEN 'Abaixo do par'
```

é ilegal uma vez que os operadores de comparação não são permitidos.

Case (If)

Este formato da instrução Case devolve cada condição WHEN e se for satisfeita, atribui o valor na expressão THEN correspondente.

Se nenhuma das condições WHEN for satisfeita, atribui o valor predefinido especificado na expressão ELSE. Se nenhuma expressão ELSE for especificada, atribui o valor NULL.

Consulte também a instrução Case (Switch).

Sintaxe:

```
CASE
    WHEN condição_pedido1 THEN expressão1
    {WHEN condição_pedido2 THEN expressão2}
    {WHEN condição_pedido... THEN expressão...}
    ELSE expressão
END
```

Onde:

CASE

Inicia a instrução CASE. Tem de ser seguido de uma ou mais instruções WHEN e THEN, uma instrução ELSE opcional e a palavra-chave END.

WHEN

Especifica a condição a satisfazer.

THEN

O valor a atribuir se a expressão WHEN correspondente for satisfeita.

ELSE

Especifica o valor se nenhuma das condições WHEN for satisfeita. Se a instrução for omitida, é assumida a instrução ELSE NULL.

END

Termina a instrução CASE.

Exemplo

```
CASE
    WHEN par-pontuação < 0 THEN 'Abaixo do par'
    WHEN par-pontuação = 0 THEN 'Par'
    WHEN par-pontuação = 1 THEN 'Bogie'
    WHEN par-pontuação = 2 THEN 'Duplo Bogey'
    ELSE 'Triplo Bogey ou pior'
```

END

Ao contrário do formato Switch da instrução CASE, as instruções WHEN no formato If permitem operadores de comparação; a seguinte condição WHEN

```
WHEN < 0 THEN 'Abaixo do par'
```

é legal.

Variáveis de sessão

As variáveis de sessão detêm valores predefinidos para um utilizador e são inicializados quando um utilizador inicia sessão no Oracle CRM On Demand. Quando as variáveis da sessão são inicializadas, permanecem inalteradas durante a sessão. As variáveis da sessão são valores privados para um utilizador e cada instância de uma variável de sessão pode ser inicializada com um valor diferente para utilizadores diferentes. Pode consultá-las nas seguintes áreas: vista de Títulos, vistas Narrativas, Filtros de colunas, Fórmulas de coluna, Critérios de Selecção, etc.

A utilização mais comum de uma variável de sessão é fazer-lhe referência numa condição do filtro da coluna de um relatório em que pretenda limitar os resultados dinamicamente. O limite baseia-se no valor de uma variável de sessão, tal como o ano e mês fiscal actual.

Uma variável de sessão é referenciada utilizando a sintaxe NQ_SESSION.{Variable Name}. Para utilizá-la numa fórmula da coluna, é referenciada utilizando a sintaxe VALUEOF(NQ_SESSION.Variable Name).

CURRENT_DT	Data e hora actuais.
COMPANY_LANG	Idioma predefinido da empresa.
COMPANY_TIMEZONE	Fuso horário predefinido da empresa.
COMPANY_TMPLT_COUNTRY	País predefinido da empresa.
CURRENT_MONTH	Mês fiscal actual da sessão para o utilizador. Os valores têm o intervalo de 1 e 12.
CURRENT_QTR	Trimestre fiscal actual da sessão para o utilizador. Os valores têm o intervalo de 1 e 4.
CURRENT_YEAR	Ano fiscal actual da sessão para o utilizador. Um valor de quarto dígitos, por exemplo: 2011.
DISPLAYNAME	Nome do utilizador actual.
LAST_QTR	Trimestre anterior.
LAST_QTR_YEAR	Ano do trimestre anterior.
LAST_YEAR	Ano anterior.
NEXT_QTR	Trimestre seguinte.

NEXT_QTR_YEAR	Ano do trimestre seguinte.
NEXT_YEAR	Ano seguinte.
QAGO	Último trimestre.
QTR_BEFORE_LAST	Há dois trimestres.
QTR_BEFORE_LAST_YEAR	Ano de há dois trimestres.
REPLUSER	ID do utilizador actual.
SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	O desvio (em minutos) entre a marca de hora do servidor e a marca de hora predefinida da empresa. O valor desta variável é definido quando inicia sessão. A variável não é actualizada durante a sessão.
USER_ALIAS	Designação alternativa do utilizador actual.
USER_COMPANY_CURCY	Moeda predefinida da empresa.
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	O desvio (em minutos) entre a marca de hora do utilizador e a marca de hora predefinida da empresa. O valor desta variável é definido quando inicia sessão. A variável não é actualizada durante a sessão.
USER_DEFAULT_CURCY	Moeda predefinida do utilizador.
USER_FISCAL_CALENDAR	Primeiro mês do ano fiscal do utilizador actual.
USER_LANG	Idioma predefinido do utilizador.
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	O desvio (em minutos) entre a marca de hora do utilizador e a marca de hora do servidor. O valor desta variável é definido quando inicia sessão. Não é actualizada durante a sessão.
USER_TIMESTAMP	A marca de hora do utilizador baseada no fuso horário da definição no perfil de utilizador. O valor desta variável é definido quando inicia sessão. A variável não é actualizada durante a sessão.
USER_TIMEZONE	A descrição do fuso horário conforme definida no perfil de utilizador. O valor desta variável é definido quando inicia sessão. A variável não é actualizada durante a sessão.
YAGO	Último ano.

YEAR_MINUS_THREE	Há três anos.
YEAR_MINUS_TWO	Há dois anos.
YEAR_PLUS_TWO	Daqui a dois anos.

Acerca do desempenho do relatório

O desempenho do relatório é uma preocupação das empresas com grandes volumes de dados e utilizadores. Quanto maior e mais sofisticado o seu relatório tiver de ser, tanto mais importante será o desempenho do relatório para si. Ao compreender como o Oracle CRM On Demand Answers compensa e processa dados de forma eficiente com colocação em cache e durante alturas diferentes ajuda-o a criar relatórios com o melhor desempenho possível.

Este tópico descreve o mecanismo de colocação em cache incorporado que permite um tempo de resposta rápida, bem como o desempenho previsto durante a atualização noturna e quando utiliza áreas de informações empresariais do Reporting em vez de áreas de informações empresariais do Analytics. Para obter mais informações sobre o desempenho do relatório, consulte [Otimizar o desempenho](#) (consultar "[Otimizar o desempenho](#)" na página 1119).

Acerca da colocação em cache

Quando os relatórios e as consultas são executados utilizando áreas de informações empresariais do Analytics, os resultados da consulta são colocados em cache. A cache de consultas permite que o Oracle CRM On Demand Answers satisfaça pedidos de consulta subsequentes de forma mais rápida sem ter de voltar à base de dados. Esta redução permite um tempo de resposta às consultas mais rápido. Além do tempo de resposta às consultas mais rápido, esta funcionalidade conserva os recursos de rede e elimina o dispendioso processamento de base de dados. As consultas não têm de ser idênticas para tirar partido desta entrada em cache de consultas. Até um subconjunto de uma consulta executada anteriormente com uma condição de filtro ou a mesma consulta com menos colunas pode utilizar a cache gerada por uma consulta anterior. A visibilidade dos dados é integralmente respeitada com a entrada em cache. Uma vez que a base de dados é atualizada durante a atualização incremental, a cache de consultas é eliminada e preenchida novamente quando um novo conjunto de consultas é executado posteriormente.

A entrada em cache de consultas só é suportada para relatórios e consultas que utilizam áreas de informações empresariais do Analytics. Os relatórios e as consultas em tempo real não são ativados com a cache de consultas. No entanto, tanto os relatórios como as consultas em tempo real e históricas utilizam uma cache do servidor Web. A cache do servidor Web não é idêntica à cache de consultas suportada pelo Oracle CRM On Demand Answers. A cache do servidor Web para consultas em tempo real e históricas subsiste durante pelo menos 10 minutos depois de ser criada ou utilizada, mas é eliminada após 60 minutos. Algumas consultas poderão ser eliminadas antes dos 60 minutos, dependendo do número de pedidos em execução.

Relatórios (históricos) do Analytics comparados com relatórios (em tempo real) do Reporting

As consultas executadas utilizando áreas de informações empresariais (do histórico) do Analytics são comparativamente mais rápidas do que as consultas executadas utilizando áreas de informações empresariais (em tempo real) do Reporting. As áreas de informações empresariais do Analytics utilizam um data warehouse

especializado concebido e otimizado exclusivamente para análise e relatórios. No entanto, as áreas de informações empresariais em tempo real utilizam a base de dados otimizada para suportar as atividades transacionais onde um pequeno volume de registos são lidos, escritos, atualizados de forma extremamente rápida. Por isso, quando as áreas de informações empresariais em tempo real são utilizadas, as consultas consomem os mesmos recursos de bases de dados que também têm de satisfazer as necessidades de atualizações de transações do Oracle CRM On Demand que afetam o desempenho das consultas do Oracle CRM On Demand e em tempo real. Devido à necessidade de suportar as comunicações da maioria dos dados atuais, as áreas de informações empresariais em tempo real não estão ativadas com a entrada em cache, o que reduz ainda mais os problemas de desempenho de consultas até para consultas idênticas.

Utilize apenas as áreas de informações empresariais em tempo real quando for fundamental para obter os dados mais atualizados ou quando as áreas de informações empresariais do histórico não satisfizerem as suas necessidades de geração de relatórios.

Desempenho do relatório durante a atualização noturna

O desempenho da consulta do relatório em tempo real é de alguma forma afetado durante o processo de atualização noturna porque os dados que são obtidos para satisfazer o pedido são também lidos pelo processo de atualização noturna para preencher o data warehouse que conduz as áreas de informações empresariais do histórico. No entanto, o desempenho das consultas do relatório do histórico não é afetado durante o processo de atualização noturna porque é tirado um instantâneo do data warehouse no início da atualização noturna e os utilizadores são direcionados para essa cópia. Após a conclusão da atualização noturna, os utilizadores são direcionados para o data warehouse atualizado automaticamente. Esta funcionalidade é transparente para os utilizadores.

Optimizar o desempenho

Sempre que acede a um relatório ou a uma análise, os dados são obtidos da base de dados, processados pelo servidor de relatórios e apresentados na página. Quanto mais complexa for a análise, mais tempo pode demorar a consulta à base de dados para obtenção e apresentação dos dados. Este tópico contém directrizes que o ajudam a criar relatórios que sejam apresentados o mais rápido possível.

Antes de começar. Execute o seguinte procedimento:

- Reveja os relatórios pré-criados disponíveis no Oracle CRM On Demand. Estes relatórios podem responder à maioria das necessidades de geração de relatórios do utilizador.
- Realize cursos de formação.
- Reúna os requisitos de geração de relatórios e obtenha a aprovação dos mesmos por parte dos intervenientes.
- Verifique as definições do navegador para certificar-se de que o cliente de navegador está devidamente configurado para um bom desempenho.
- Compreender desempenho do relatório. Para mais informações, consulte [Acerca do desempenho do relatório](#) (na página 1118).

Acerca das áreas de informações empresariais

Pode utilizar dois tipos de áreas de informações empresariais dependendo das necessidades de relatórios e de negócio.

As áreas de informações empresariais do Analytics devem ser utilizadas sempre que possível para criar relatórios. Estas áreas de informações empresariais são criadas com base num repositório de dados criado especificamente para o efeito e optimizado para um melhor desempenho ao nível das consultas. O repositório de dados utilizado para as áreas de informações empresariais do Analytics é actualizado diariamente e os relatórios criados através destas áreas de informações empresariais apresentam resultados mais rapidamente do que as áreas de informações empresariais de relatórios, inclusive no caso de consultas mais extensas e complexas.

As áreas de informações empresariais de relatórios são criadas utilizando a mesma base de dados em que ocorrem todas as outras transacções de utilizador na aplicação, pelo que consomem os mesmos recursos dos quais depende a aplicação quando os dados são obtidos para os relatórios.

Directrizes sobre a utilização de uma área de informações empresariais de relatórios

Se estiver a utilizar uma área de informações empresariais de relatórios, siga estas directrizes:

- Sempre que possível, utilize os campos das pastas Morada (Completa).
- Sempre que possível, minimize a utilização dos seguintes itens:
 - Campos de lista de escolha personalizados.
 - Campos de qualquer pasta Pertencente a utilizador. Em vez disso, utilize o campo Proprietário.
 - Campos da pasta Contacto principal na pasta Conta.
 - Funções CAST para campos Data ou Data/hora.
 - Campos Conta principal, Última modificação por, Criado por e Gestor.
 - Campos das pastas tipo data, tais como Data de criação e Data de fecho.

Apesar de estas pastas proporcionarem um meio conveniente de agrupar o atributo de data em semana, mês, trimestre ou ano, a utilização das mesmas também torna a consulta mais complexa e afecta o desempenho do relatório. Em vez disso, utilize os campos Data ou Data/hora da pasta do tipo de registo principal, sempre que possível. Por exemplo, abra a Área de informações empresariais da oportunidade e seleccione o campo Data de fecho na pasta Oportunidade, em vez de um campo da pasta Data de fecho.

Directrizes sobre melhoramento do desempenho

Siga estas directrizes para melhorar o desempenho:

Criar relatórios de forma incremental

Efectue o seguinte procedimento:

- Comece por um relatório pequeno e teste-o à medida que o vai criando. Comece apenas com alguns campos e teste-os antes de adicionar mais colunas.

- Teste os filtros para determinar a melhor sequência de utilização.

Diferentes sequências podem aumentar ou diminuir o desempenho, mas só conseguirá determinar isto testando, errando e tentando novamente.

Minimizar a utilização de tipos de registo entre campos ou colunas

Siga estas directrizes:

- **Colunas.** Quando selecciona colunas para mais de um tipo de registo para análise, está a acrescentar complexidade à consulta de dados. Esta complexidade pode afectar a velocidade de apresentação dos resultados. Como tal, tenha este factor em consideração quando incluir campos entre tipos de registo num relatório.
- **Selectores de colunas.** Mantenha todos os selectores de colunas no mesmo tipo de registo. Sempre que possível, não utilize um selector de colunas que atravesse outro tipo de registo.
- **Critérios de selecção.** Tente criar todos os campos de referência de critérios de selecção na mesma pasta do tipo de registo.

Utilizar campos indexados

Efectue o seguinte procedimento:

- Utilize campos indexados para filtrar dados nos relatórios em tempo real.
Os campos indexados são otimizados de modo a acelerar a apresentação dos resultados do relatório.
- Planeie antecipadamente o momento de configurar os dados para certificar-se de que os dados correctos são armazenados nos campos indexados.
Se seguir este procedimento, poderá criar relatórios que utilizem campos indexados incorporando-os nos locais mais adequados. O Oracle CRM On Demand também tem um número limitado de campos personalizados indexados. O número varia consoante o tipo de campo e tipo de registo.

Limitar a hierarquia organizacional a cinco níveis

Quanto mais alta for a posição de um utilizador na hierarquia organizacional, mais dados serão devolvidos e mais lenta será a execução do relatório. Por isso, deve limitar a hierarquia a um máximo de 5 níveis.

Utilizar filtros

A utilização de filtros restringe a quantidade de dados devolvida quando acede a uma análise. A filtragem pode aumentar a velocidade de execução do relatório.

- Aplique filtros como primeiro passo na criação de um relatório. Se a empresa tiver muitos dados, não execute a primeira pré-visualização de um relatório enquanto não aplicar filtros.
- Filtre o tipo de registo orientador como uma prioridade. Por exemplo, quando utilizar uma área de informações empresariais de actividades, filtre Actividades.
- Escolha os filtros mais restritivos primeiro e, depois de fazer experiências, levante essas restrições conforme necessário.

No entanto, tenha as seguintes directrizes em consideração quando adicionar filtros:

- Se um filtro fizer referência a uma coluna com uma fórmula CASE subjacente, esse filtro poderá afectar negativamente o desempenho dos relatórios, dependendo da fórmula e do processamento relacionado necessário. Quando filtrar um campo com uma instrução CASE ou outra fórmula, experimente determinar em que medida essa filtragem afecta o desempenho dos relatórios.
- Antes de utilizar uma fórmula CASE, coloque as seguintes questões:
 - Esta classificação pode ser executada no Oracle CRM On Demand utilizando a funcionalidade Fluxo de trabalho?
 - O código de classificação figura noutros relatórios? Se for o caso, considere criar uma nova coluna e criar um fluxo de trabalho para a preencher.
- Um relatório que filtre um campo Data personalizado pode ser executado mais rapidamente do que um relatório semelhante que filtre um campo Data e Hora personalizado porque todos os campos Data e Hora envolvem a conversão de fusos horários o que afecta o desempenho dos relatórios. Por conseguinte, sempre que possível, filtre os campos Data personalizados em vez dos campos Data e Hora personalizados.
- Evite utilizar uma cláusula OR em diferentes tipos de registo ou colunas (por exemplo, em que `SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'Alta' OR Account.Industry = 'Medicina'`). Em vez disso, experimente o seguinte:
 - Remova a cláusula OR e prossiga com a classificação na tabela dinâmica.
 - Divida o relatório em vários relatórios mais pequenos e agregue o resultado através da análise combinada.

Sigas as directrizes sobre definição de critérios de selecção

Pode definir critérios de selecção para o relatório no Passo 3 da página Construir e ver análise no Oracle CRM On Demand. Estes critérios de selecção permitem aos utilizadores que acedem ao relatório concluído efectuar selecções para limitar os dados no relatório. Quando executa um relatório que utiliza critérios de selecção, a experiência de um utilizador é afectada pelo tempo de processamento dos critérios de selecção e pelo tempo de processamento do relatório.

Se adicionar critérios de selecção ao relatório, execute o seguinte procedimento:

- Minimize o número de critérios de selecção utilizados para um relatório.
- Evite utilizar imagens de alta resolução para critérios de selecção da imagem. Recomenda-se que não utilize uma imagem num relatório que exceda os 100 pontos por polegada (ppp). Para obter um melhor desempenho, utilize imagens de 50 ppp ou inferior.
- Quando definir critérios de selecção, no menu Quais os valores que devem ser mostrados ao utilizador, escolha Nenhum ou Todos os valores para obter o desempenho mais rápido. Evite utilizar a opção Filtrar valores limitados. Esta opção restringe o número de critérios de selecção apresentados nesse relatório. A restrição é baseada noutros filtros e critérios de selecção aplicados ao relatório. Se um relatório contiver grandes volumes de dados, esta opção poderá prejudicar o desempenho do mesmo.

Ao decidir se selecciona Nenhum, Todos os valores ou Filtrar valores limitados, recomenda-se que tente obter um equilíbrio entre o nível de desempenho dos relatórios que pretende e a apresentação ideal dos valores a apresentar aos utilizadores.

Fornecer ligações de pesquisa detalhada para relatórios detalhados

Em vez de criar um relatório que apresente uma longa lista de tabelas, diagramas e gráficos, faça o seguinte:

- Crie um relatório inicial que mostre as informações de resumo ou tendências e permita ao utilizador pesquisar os detalhes.
- Crie relatórios para informações mais detalhadas visando os dados do primeiro relatório. Em seguida, forneça ligações de pesquisa detalhada para o relatório de resumo.

O procedimento seguinte descreve como ligar relatórios a tabelas.

Para ligar relatórios a tabelas

- 1 Clique no ícone Formato da coluna para abrir a caixa de diálogo Propriedades da coluna.
- 2 Clique no separador Formato da coluna.
- 3 Na lista pendente Tipo de interacção do valor, escolha Navegar.
- 4 No campo Navegar para outra análise, procure um relatório detalhado que pretenda pesquisar detalhadamente e, em seguida, clique em OK.

O procedimento seguinte descreve como ligar relatórios a gráficos.

Para ligar relatórios a gráficos

- 1 Clique no ícone Opções adicionais de gráficos na página Editar gráfico (na análise: barra Título do relatório, no lado esquerdo da página).
- 2 Clique no separador Interacção.
- 3 Selecciona Navegar e procure um relatório detalhado para pesquisar detalhadamente a partir do gráfico.

Limitar o número de operações definidas

As funcionalidades avançadas permitem-lhe combinar consultas. Pode definir operações como, por exemplo, uniões, intersecções e outras acções de união nessas consultas para criar um relatório final. Quanto maior for o número de resultados de consulta combinados, mais tempo será necessário para a execução do relatório final. Para obter um processamento mais rápido, limite o número de operações definidas a um máximo de três.

Clarificar o código HTML e narrativas

Quando utilizar HTML em conjunto com SQL, faça o seguinte:

- Certifique-se de que o HTML é claro e preciso e não contém tags desnecessárias ou informações supérfluas.
- Certifique-se de que as narrativas são claras e precisas e não contêm instruções desnecessárias.

As narrativas precisas tornam a formatação especificada mais eficaz e reduzem os problemas de desempenho.

Remover colunas em tabelas dinâmicas

As tabelas dinâmicas permitem mostrar o relatório em várias vistas sem escrever vários relatórios mas também podem afectar o desempenho. Sempre que possível, remova as colunas dos critérios do relatório (no Passo 1 - Definir critérios) que não sejam utilizadas na própria tabela dinâmica.

Utilizar resultados do gráfico dinâmico

Sempre que possível, para cada tabela dinâmica que necessite de um gráfico, utilize a opção Resultados do gráfico dinâmico em vez de criar uma vista de gráfico separada. A utilização de vários gráficos num relatório pode requerer maior processamento uma vez que o Oracle CRM On Demand tem de criar gráficos individualmente, em vez de conjuntamente com a tabela dinâmica.

Assegurar que os relatórios são redimensionáveis

Os relatórios podem ser executados sem problemas através de um teste antes da importação de todos os dados de produção. Após essa importação, o volume de dados acrescido irá afectar negativamente o desempenho dos relatórios. Se estiver na fase de implementação do Oracle CRM On Demand, dedique algum tempo a fazer novos testes e a otimizar os relatórios após a importação de todos os dados de produção.

Utilizar os campos Code e UTC otimizados nos filtros

Muitas áreas de informações empresariais de relatórios incluem campos especiais nas respectivas dimensões que são optimizadas para reduzir o tempo de consulta quando são utilizadas nos filtros. Os campos optimizados terminam com as palavras *Code* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Existe também um campo Código do tipo de conta, que é uma versão optimizada do campo Tipo de conta. Os campos optimizados e não optimizados produzem os mesmos resultados em relatórios, mas utilizar o campo optimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Este método é mais rápido do que utilizar o campo não optimizado. Utilizar estes campos nas condições do filtro reduz as junções da tabela adicionais e evita as conversões da marca de hora baseadas no fuso horário da empresa.

Nota: Estes campos optimizados suportam traduções de idioma para todos os idiomas suportados, mas não suportam a mudança do nome do tipo de registo.

Para determinar se os campos de filtragem optimizados existem para uma área de informações empresariais de relatórios específicos, consulte a ajuda online para essa área de informações empresariais e procure o cabeçalho *Campos de filtragem optimizados*.

15 Painéis

A Página principal do painel mostra uma lista de painéis que estão disponíveis para o utilizador. Os painéis podem apresentar pedidos, imagens, gráficos, tabelas, texto do Oracle CRM On Demand Answers guardados e ligações para Web sites e documentos. Um *painel* consiste numa ou mais páginas, que aparecem como separadores na parte superior do painel.

O Oracle CRM On Demand fornece painéis pré-criados. Além disso, os utilizadores que têm o privilégio Gerir painéis na função podem criar painéis interactivos que fornecem visualizações personalizadas de informações empresariais e externas. Se a função do utilizador tiver este privilégio, pode utilizar o Editor de painéis no Oracle CRM On Demand Answers para adicionar conteúdo a um painel interactivo arrastando e largando o conteúdo de um painel de selecção para a página de disposição do painel. A página de disposição é constituída por colunas para alinhar ao conteúdo e cada coluna contém secções que incluem o conteúdo. O aspecto de um painel, tal como as cores de fundo e tamanho do texto, é controlado por estilos. Também pode alterar o aspecto do painel, utilizando a caixa de diálogo de formatação alternativa.

NOTA: Não é possível alterar os painéis pré-criados fornecidos no Oracle CRM On Demand.

Os painéis interactivos podem conter três tipos de conteúdo:

- Objectos de painel
- Conteúdo que é guardado no Catálogo de apresentações do Oracle CRM On Demand
- Vistas de pastas no Catálogo de apresentações do Oracle CRM On Demand

Restrições que se aplicam ao criar ou visualizar painéis

Quando criar ou visualizar painéis interactivos, tenha em atenção as seguintes restrições:

- Um utilizador que cria ou edita um painel interactivo pode adicionar quaisquer relatórios ao painel ao qual tem acesso.

Os relatórios são armazenados em pastas. O acesso a estas pastas é determinado pelas funções do utilizador. O privilégio Gerir painel permite aos utilizadores criar e editar painéis interactivos. Não inclui o privilégio Gerir relatórios personalizados. O privilégio Gerir relatórios personalizados fornece acesso completo a todas as subpastas do relatório e relatórios na pasta partilhada por toda a empresa. Para obter mais informações sobre a visibilidade da pasta, consulte os tópicos [Relatórios](#) (na página 779) e [Configurar a visibilidade de utilizadores para pastas de relatórios partilhadas](#) (na página 818).

- Os relatórios que são adicionados aos painéis interactivos poderão não estar visíveis para todos os utilizadores da empresa. O acesso aos relatórios depende da função do utilizador.

Se a função de um utilizador não permitir que o utilizador visualize um determinado relatório num painel, é apresentada uma mensagem de erro no painel.

- Se um relatório for eliminado depois de ter sido adicionado a um painel, um utilizador que edite o painel vê um ponto de exclamação (!) junto ao nome do relatório no Editor de painéis. Se um utilizador estiver a visualizar o painel, é apresentada uma mensagem de erro.
- Os períodos nos relatórios poderão basear-se no calendário fiscal da empresa, que poderá divergir de um calendário padrão. Por exemplo, o ano fiscal da empresa poderá começar a 1 de Junho de cada ano do calendário. Se a empresa do utilizador tiver alterado ultimamente o ano do calendário fiscal no Oracle CRM On Demand, reveja as análises históricas com atenção caso abranjam vários anos. Se os dados nos relatórios se basearem no calendário fiscal anterior, não podem ser alinhados com dados que utilizem um novo calendário fiscal.

A tabela seguinte descreve os termos no Editor de painéis do Oracle CRM On Demand Answers.

Período	Definição
Colunas	As colunas são utilizadas para alinhar o conteúdo num painel. As secções nas colunas incluem o conteúdo. Pode criar as colunas numa página do painel que pretender. Cada nova página do painel contém automaticamente uma coluna vazia com uma secção vazia. As colunas utilizadas nos painéis não se referem às colunas utilizadas nos relatórios.
Objectos de painel	Os objectos de painel são itens apenas utilizados num painel. Alguns exemplos de objectos de painel são secções que contêm ligações de conteúdo e de navegação.
Pastas	As pastas são estruturas organizacionais que incluem conteúdo guardado no Catálogo de Apresentações do Oracle CRM On Demand, tal como pedidos criados no Oracle CRM On Demand Answers. Uma pasta é semelhante a um directório de UNIX ou a uma pasta do Microsoft Windows.
Páginas	As páginas contêm as colunas e as secções que incluem o conteúdo de um painel. Cada painel tem, pelo menos, uma página. No Editor de páginas, as páginas são identificadas por separadores na parte superior do painel. São utilizadas várias páginas para organizar conteúdos. Por exemplo, poderá ter as páginas seguintes: <ul style="list-style-type: none"> ■ Uma página para armazenar resultados do Oracle CRM On Demand Answers, que consulta todos os dias ■ Uma página que contém ligações para os Web sites dos fornecedores ■ Uma página que se liga à intranet da empresa
Resultados	Os resultados, também designados como relatórios, correspondem aos resultados devolvidos pelo servidor Oracle CRM On Demand. Os resultados correspondem aos critérios do pedido especificados através do Oracle CRM On Demand Answers. O formato predefinido para visualização dos resultados num painel serve para mostrar os mesmos numa tabela. Os resultados também podem ser mostrados noutros formatos, tais como gráficos. Pode examinar e analisar os resultados, guardá-los e imprimir-los ou transferi-los para uma folha de cálculo.
Secções	As secções aparecem nas colunas da disposição do painel. Incluem o conteúdo que arrasta e larga a partir do painel de selecção e que utiliza para organizar o conteúdo numa coluna.

Período	Definição
Estilos	Os estilos controlam como os painéis e os resultados são formatados para apresentação, tais como a cor do texto e ligações, o tipo de letra e o tamanho do tipo de letra, os limites das tabelas, as cores e atributos dos gráficos, etc. Os estilos são organizados em pastas que contêm folhas de estilos em cascata (ficheiros com uma extensão .css), imagens e modelos de gráficos. Pode substituir alguns elementos nas folhas de estilos, tais como os limites das tabelas e tamanho do texto, quando formatar resultados no Oracle CRM On Demand Answers.
Catálogo de apresentações	<p>O Catálogo de Apresentações do Oracle CRM On Demand armazena o conteúdo criado utilizando o Oracle CRM On Demand Answers. Os tipos de conteúdo armazenado no Catálogo de Apresentações incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Pedidos criados com o Oracle CRM On Demand Answers ■ Filtros aplicados aos resultados ■ Informações sobre painéis

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos seguintes para obter informações relacionadas:

- [Gerir painéis](#) (na página 1127)
- [Relatórios](#) (na página 779)

Gerir painéis

Se a função do utilizador tiver o privilégio Gerir painéis, poderá utilizar o editor de painéis no Oracle CRM On Demand Answers para criar e editar painéis interactivos. Para gerir painéis, execute as seguintes tarefas:

- [Criar painéis interactivos](#) (na página 1128)
- [Adicionar páginas a painéis interactivos](#) (na página 1129)
- [Adicionar e apresentar conteúdo nas páginas de painéis interactivos](#) (na página 1130)
- [Mudar o nome de objectos de painel](#) (na página 1141)
- [Eliminar objectos de painel](#) (na página 1142)
- [Alterar as propriedades de painéis interactivos](#) (na página 1143)
- [Alterar PDF e imprimir opções sobre painéis interactivos](#) (consultar "[Alterar o PDF e opções de impressão nos painéis interactivos](#)" na página 1142)
- [Criar critérios de selecção para painéis interactivos](#) (na página 1145)
- [Alterar o nome ou descrição de um painel interactivo](#) (na página 1149)
- [Ver painéis](#) (na página 1149)
- [Acerca da navegação guiada em painéis interactivos](#) (na página 1150)

- [Acerca das áreas de informações empresariais em relatórios](#) (na página 833)
- [Notas de utilização em áreas de informações empresariais](#) (na página 1150)

Criar painéis interactivos

Este tópico descreve como criar um novo painel interactivo.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interactivos, a sua função tem de incluir o privilégio Gerir painéis.

Para criar um painel interactivo

- 1 Clique no separador Painel.
- 2 Na página Painel, clique na ligação Gerir painéis.
- 3 Na página Gerir painéis, clique em Novo painel.
- 4 Na página Editar painéis, introduza o nome e a descrição para o painel e, em seguida, clique em Guardar.
A página Gerir painéis é apresentada novamente.
- 5 Na página Gerir painéis, clique na ligação Estruturar para o painel que criou.

O editor de painéis no Oracle CRM On Demand Answers aparece numa janela separada, independente das outras páginas do Oracle CRM On Demand. O nome do novo painel aparece na parte superior da página

NOTA: Os painéis recém-criados contêm uma página em branco. Os painéis que contêm apenas uma página não apresentam o nome da página como um separador na parte superior do painel. Os nomes de páginas do painel só são apresentados na parte superior de um painel quando o painel tem várias páginas.

NOTA: O número máximo de painéis que podem ser apresentados no menu pendente Painéis é de 199. Se criar mais painéis, não poderá aceder-lhes utilizando o menu pendente Painéis.

Depois de criar o painel, pode adicionar conteúdo ao mesmo. Para obter informações sobre como gerir conteúdo do painel, controlar o aspecto dos painéis e adicionar páginas aos painéis, consulte os seguintes tópicos:

- [Adicionar páginas a painéis interactivos](#) (na página 1129)
- [Adicionar e apresentar conteúdo nas páginas de painéis interactivos](#) (na página 1130)
- [Alterar as propriedades de painéis interactivos](#) (na página 1143)
- [Criar critérios de selecção para painéis interactivos](#) (na página 1145)

Navegar para o editor de painéis

No editor de painéis do Oracle CRM On Demand Answers, pode adicionar conteúdo aos painéis interactivos. Também pode controlar o aspecto dos painéis e mudar o nome e eliminar objectos contidos nos mesmos.

NOTA: Não é possível alterar os painéis pré-criados fornecidos no Oracle CRM On Demand.

Este tópico descreve como navegar para o editor de painéis para trabalhar com painéis interactivos existentes. Se pretende criar um novo painel, consulte [Criar painéis interactivos](#) (na página 1128).

Antes de começar. Para criar e editar painéis interactivos, a sua função tem de incluir o privilégio Gerir painéis.

Para navegar para o editor de painéis

- 1 Clique no separador Painel.
- 2 Na página Painel, clique na ligação Gerir painéis.
- 3 Na página Gerir painéis, no menu ao nível do registo do painel que pretende editar, seleccione Estruturar.
O editor de painéis do Oracle CRM On Demand Answers aparece numa janela separada, independente das outras páginas do Oracle CRM On Demand.

O seguinte procedimento explica como seleccionar a página de painel com a qual pretende trabalhar.

Para seleccionar uma página de painel

NOTA: Se já estivesse a trabalhar numa página de painel, executar esta acção guardaria quaisquer alterações que tivesse efectuado na página em que estivesse a trabalhar.

- Na lista pendente Página junto ao nome do painel na página Editor de painéis, seleccione a página que pretende editar.

Adicionar páginas a painéis interactivos

Pode adicionar páginas a um painel interactivo.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interactivos, a sua função tem de incluir o privilégio Gerir painéis.

Para adicionar uma página a um painel interactivo

- 1 Navegue para o editor de painéis.
Para obter informações sobre como navegar para o editor de painéis, consulte [Navegar para o editor de painéis](#) (na página 1129).
- 2 Na página Editor de painéis, clique no ícone Adicionar página do painel junto à parte superior da página.



3 Escreva um nome e uma descrição para a página do painel.

4 Clique em OK.

A nova página é apresentada no painel.

NOTA: Se existir apenas uma página no painel, o nome da página não será apresentado num separador. Os separadores são apresentados apenas quando existe mais de uma página, de forma a poder clicar nos separadores para se deslocar entre as páginas.

Adicionar e apresentar conteúdo nas páginas de painéis interactivos

Os tópicos seguintes descrevem como adicionar e apresentar conteúdo em páginas de painéis interactivos.

NOTA: Para criar e editar painéis interactivos, a sua função tem de incluir o privilégio Gerir painéis.

- [Navegar para o editor de painéis](#) (na página 1129)
- [Adicionar páginas a painéis interactivos](#) (na página 1129)
- [Controlar o aspecto de páginas de painéis interactivos](#) (na página 1131)
- [Fazer com que o conteúdo apareça condicionalmente em páginas de painéis interactivos](#) (na página 1133)
- [Adicionar ligações de navegação guiada a páginas de painéis interactivos](#) (na página 1133)
- [Adicionar ligações de texto e imagem a páginas de painéis interactivos](#) (na página 1134)
- [Adicionar vistas de pastas do catálogo de apresentações a páginas de painéis interactivos](#) (na página 1137)
- [Adicionar conteúdo guardado no catálogo de apresentações a páginas de painéis interactivos](#) (na página 1137)
- [Controlar como são apresentados os resultados quando os utilizadores efectuam pesquisas detalhadas em páginas de painéis interactivos](#) (na página 1138)
- [Editar as propriedades de critérios de selecção e relatórios de painéis interactivos](#) (na página 1139)
- [Aplicar formatação a painéis interactivos](#) (na página 1140)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre os painéis interactivos:

- [Criar painéis interactivos](#) (na página 1128)
- [Mudar o nome de objectos de painel](#) (na página 1141)
- [Eliminar objectos de painel](#) (na página 1142)
- [Alterar as propriedades de painéis interactivos](#) (na página 1143)

- [Alterar PDF e imprimir opções sobre painéis interactivos](#) (consultar "[Alterar o PDF e opções de impressão nos painéis interactivos](#)" na página 1142)
- [Criar critérios de selecção para painéis interactivos](#) (na página 1145)
- [Acerca da navegação guiada em painéis interactivos](#) (na página 1150)

Controlar o aspecto de páginas de painéis interactivos

Este tópico explica como controlar o aspecto das páginas de painéis utilizando o editor de painéis. Para obter mais informações sobre como navegar para o editor de painéis, consulte [Navegar para o editor de painéis](#) (na página 1129).

Antes de começar. Para criar e editar painéis interactivos, a sua função tem de incluir o privilégio Gerir painéis.

Trabalhar com colunas em páginas de painéis interactivos

As colunas são utilizadas para alinhar conteúdo num painel. As secções das colunas contêm o conteúdo. É possível adicionar ou remover colunas, definir a largura em pixels ou como percentagem da página do painel e quebras de coluna.

Quando existe mais de uma coluna numa página do painel, é possível quebrar as colunas para as organizar na página. (A funcionalidade arrastar e largar não reposiciona as colunas.) Por exemplo, havendo duas colunas lado a lado, se quebrar a coluna mais à direita, esta será deslocada para baixo da primeira coluna e ambas as colunas terão a largura originalmente ocupada quando estavam lado a lado. Havendo três colunas lado a lado, se quebrar a coluna do meio, as duas colunas exteriores serão deslocadas para baixo da primeira coluna e a primeira coluna terá a largura originalmente ocupada pelas duas primeiras colunas.

Para adicionar uma nova coluna

- Clique no ícone Adicionar coluna junto à parte superior da página Editor de painéis.



A coluna é adicionada à página do painel.

Para definir a largura de uma coluna

- 1 Clique em Propriedades e seleccione Propriedades da coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, expanda a ligação Opções de formatação adicional.
- 3 Na secção Opções de formatação adicionais, especifique a largura da coluna:
 - Para especificar a largura em pixels, introduza o número de pixels, por exemplo, 200.

- Para especificar a largura como uma percentagem da página do painel, utilize o sinal de percentagem (%), por exemplo, 20%.

4 Clique em OK.

Para quebrar uma coluna

- Clique em Propriedades, escolha Inserir quebra de coluna e, em seguida, seleccione o tipo de quebra apropriado.

Se voltar a quebrar a coluna, a disposição da coluna reverte para a disposição anterior.

Adicionar secções a páginas de painéis interactivos

As secções são utilizadas nas colunas para armazenarem o conteúdo de um painel. Por predefinição, as secções são alinhadas verticalmente. Pode arrastar todas as secções que pretender para uma coluna.

Se arrastar e largar conteúdo para uma coluna sem primeiro adicionar uma secção para o conteúdo, é criada uma secção automaticamente.

Se arrastar uma secção de uma coluna para outra coluna, o conteúdo da secção também será incluído.

Para adicionar uma secção a uma coluna

- No painel de selecção, arraste e largue um objecto Secção da área Objectos de painel para a coluna.

A coluna é realçada quando estiver numa localização adequada da coluna para largar a secção.

Fazer com que as secções apareçam horizontalmente em páginas de painéis interactivos

O alinhamento predefinido das secções é vertical.

Para apresentar uma secção horizontalmente

- Clique em Propriedades para a secção e escolha Organizar horizontalmente.

Guardar alterações para páginas de painéis interactivos

Pode guardar as alterações sempre que pretender.

Para guardar alterações para uma página de painéis interactivos

Execute uma das seguintes acções:

- Clique em Guardar.
- Deixe a página em que está a trabalhar no editor de painéis.

Por exemplo, as alterações são guardadas se adicionar ou editar outra página, alterar as propriedades do painel ou modificar um critério de selecção, filtro ou pedido.

Fazer com que o conteúdo apareça condicionalmente em páginas de painéis interactivos

Pode fazer com que seja apresentada uma secção inteira de um painel e o respectivo conteúdo, baseada condicionalmente nos resultados devolvidos para um determinado pedido do Oracle CRM On Demand Answers. Pode utilizar esta funcionalidade para guiar os utilizadores enquanto visualizam os painéis. Para mais informações sobre como guiar os utilizadores desta forma, consulte [Acerca da navegação guiada em painéis interactivos](#) (na página 1150).

Antes de começar. Para criar e editar painéis interactivos, a sua função tem de incluir o privilégio Gerir painéis.

Para fazer com que o conteúdo apareça condicionalmente em páginas de painéis interactivos

- 1 Navegue para o editor de painéis.
Para obter informações sobre como navegar para o editor de painéis, consulte [Navegar para o editor de painéis](#) (na página 1129).
- 2 Na página Editor de painéis, clique em Propriedades para a secção que contém o conteúdo e, em seguida, seleccione Navegação guiada.
- 3 Na caixa de diálogo Propriedades da navegação guiada, especifique as suas escolhas e procure para seleccionar o pedido do Catálogo de apresentações.
- 4 Clique em OK.

Adicionar ligações de navegação guiada a páginas de painéis interactivos

As ligações de navegação guiada nas páginas de painéis interactivos podem ser estáticas ou condicionais. As ligações estáticas estão sempre visíveis. As ligações condicionais só aparecem se os resultados coincidirem com certos critérios. Pode utilizar esta funcionalidade para guiar os utilizadores enquanto estes visualizam os painéis. Para obter mais informações sobre navegação guiada, consulte [Acerca da navegação guiada em painéis interactivos](#) (na página 1150).

Antes de começar. Para criar e editar painéis interactivos, a sua função tem de incluir o privilégio Gerir painéis.

Para adicionar uma ligação de navegação guiada a uma página de painéis interactivos

- 1 Navegue para o editor de painéis.

Para obter informações sobre como navegar para o editor de painéis, consulte [Navegar para o editor de painéis](#) (na página 1129).

- 2 Na página Editor de painéis, arraste e largue um objecto Ligação de navegação guiada do painel de selecção para uma secção na página do painel.
 - 3 Clique no botão Propriedades relativo à ligação.
 - 4 Na caixa de diálogo Propriedades da ligação da navegação guiada, proceda da seguinte forma:
 - Se pretender tornar a ligação numa ligação condicional, selecione Sim na opção Pedido de origem da referência e, em seguida, especifique o pedido de origem.
 - Preencha as propriedades da ligação.
- NOTA:** Para URLs, forneça o caminho completo.
- 5 Clique em OK.

Adicionar ligações de texto e imagem a páginas de painéis interactivos

É possível adicionar ligações de texto ou imagem a um painel e especificar o que acontece quando o utilizador clica nas ligações. Por exemplo, pode direccionar os utilizadores para outro Web site ou painel, abrir documentos, iniciar aplicações ou executar qualquer outra operação suportada pelo browser. Também poderá adicionar apenas uma imagem ou texto, sem ligações.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interactivos, a sua função tem de incluir o privilégio Gerir painéis.

Para adicionar ligações de texto e imagem a uma página de painéis interactivos

- 1 Navegue para o editor de painéis.

Para obter informações sobre como navegar para o editor de painéis, consulte [Navegar para o editor de painéis](#) (na página 1129).
- 2 No painel de selecção da página Editor de painéis, arraste e largue um objecto de ligação ou imagem numa secção na página do painel.
- 3 Clique no botão Propriedades relativo ao objecto.

É apresentada a caixa de diálogo Propriedades de ligação ou imagem.
- 4 Especifique as escolhas:
 - Para uma ligação de texto, introduza o texto no campo Legenda.
 - Para uma ligação de imagem, introduza a localização e o nome da imagem no campo Imagem.

Especifique a localização sob a forma de um URL. Seguem-se alguns exemplos:

`http://servidorimagens/AMinhaImagem.gif`
`/FicheirosPainel/imagem.gif`

Se a imagem não estiver no servidor local, o URL tem de incluir `http://` . Se a imagem se destinar a ser utilizada num ambiente partilhado, terá de estar localizada numa unidade de rede acessível a todos os utilizadores.

Se pretender uma legenda para a imagem, introduza a legenda da imagem no campo Legenda e utilize a lista pendente Disposição para escolher o posicionamento da legenda em relação à imagem.

5 Especifique o que deve acontecer quando o utilizador clica no texto ou imagem:

- Para especificar que deve ser apresentado um pedido ou um painel quando o utilizador clica na ligação ou imagem, especifique o destino como Pedido ou Painel e, em seguida, clique no botão Procurar para seleccionar o pedido ou painel.
- Para especificar que outra acção está em execução, tal como abrir um Web site, documento ou programa, especifique o destino como um URL e introduza o caminho completo no campo que segue as opções Destino. Na área Alvo, escolha se o destino deve ser apresentado numa janela do browser do utilizador existente ou numa nova janela.

Uma ligação é definida como qualquer URL (Uniform Resource Locator) que o browser consiga interpretar. Os URLs podem apontar para Web sites, documentos, imagens, sites de FTP, newsgroups, etc. Consoante o browser, os exemplos seguintes são URLs válidos:

`http://home.netscape.com/index.html`

`ftp://ftp.microsoft.com`

`news:news.announce.newusers`

Consulte a tabela seguinte para obter mais informações sobre os tipos de conteúdo interno ou externo para o qual pode ligar:

NOTA: O administrador da empresa pode criar um directório virtual no servidor da Apresentação para documentos partilhados denominado `\FicheirosPainel` e fazer corresponder o directório virtual com um directório de rede partilhado com o mesmo nome. Este directório virtual permite aos utilizadores com as permissões adequadas publicar ficheiros nesta pasta e referenciar esses ficheiros pelos nomes de URL relativos em vez de utilizarem os nomes de partilha de rede totalmente qualificados, como, por exemplo, `\FicheirosPainel\RelatórioAnual.doc` em vez de `\\ServidorPartilhado\PartilhaComum\FicheirosPainel\RelatórioAnual.doc`.

SUGESTÃO: Quando escolher se o destino deve aparecer na janela do browser do utilizador existente ou numa nova janela, tenha em atenção as seguintes informações. Para qualquer acção, excepto enviar correio e executar um programa, pode controlar como a ligação deve ser apresentada. Escolha a janela actual quando pretender que ocorra a acção no painel de visualização do painel. O painel permanece activo, mas no fundo. Escolha uma nova janela quando pretender que a acção ocorra numa nova janela do browser.

NOTA: Para adicionar apenas texto ou uma imagem, sem ligações, deixe em branco o campo que se segue às opções de Destino.

6 Clique em OK.

A tabela seguinte apresenta opções de ligação para adicionar uma ligação de texto ou imagem utilizando o editor de painéis.

Opção de ligação	Comentários
Web site ou documento	<p>Tem de localizar o URL, ou endereço, para o site ou documento. É possível copiar o endereço de destino da caixa de endereço ou localização do browser e, em seguida, colá-lo.</p> <p>Para um Web site, é possível omitir a parte <code>http://</code> do endereço se o URL estiver localizado no servidor da Internet, como, por exemplo, o Web site da intranet.</p> <p>Se o URL estiver localizado no servidor Web da empresa, poderá introduzir o endereço relativo do ficheiro. Por exemplo:</p> <p style="text-align: center;"><code>\FicheirosPainel\Logótipo.gif</code></p>
Documento local ou partilhado	<p>Se o documento se destinar a ser utilizado num ambiente partilhado, terá de estar localizado numa unidade de rede acessível a todos os utilizadores. Os tipos de documentos que podem ser abertos incluem folhas de cálculo com relatórios de vendas recentes, apresentações de diapositivos de um novo produto, documento do Microsoft Word com o relatório anual da empresa, ficheiro gráfico contendo um mapa com o percurso do aeroporto até à sede da empresa, etc.</p> <p>Por exemplo, se o documento se destinar a uso pessoal, a localização de exemplo poderá ser:</p> <p style="text-align: center;"><code>c:\omeucomputador\relatórios\relatório.doc</code></p> <p>Para um documento partilhado, especifique o nome UNC, por exemplo:</p> <p style="text-align: center;"><code>\\ALLUSERS\relatórios\relatório.doc</code></p>
Enviar correio electrónico a um utilizador especificado	<p>Tem de conhecer o URL mailto, por exemplo:</p> <p style="text-align: center;"><code>mailto:support@oracle.com</code></p> <p>Quando o utilizador seleccionar esta ligação, o browser iniciará a aplicação de correio electrónico com o campo Para: preenchido (o browser controla o início do programa de correio electrónico).</p>
Executar um programa	<p>Se o programa for para utilização num ambiente partilhado, tem de estar localizado numa unidade de rede que esteja acessível a todos os utilizadores. Pode utilizar esta funcionalidade para transferir e executar uma aplicação. (O sistema operativo controla o início da aplicação.) Por exemplo, se pretender iniciar o Microsoft Word apenas para ser utilizado por si, uma localização possível poderá ser:</p> <p style="text-align: center;"><code>c:\MSOFFICE\OFFICE\winword.exe</code></p> <p>Para um programa licenciado para vários utilizadores numa unidade partilhada, especifique o nome UNC da localização, como, por exemplo:</p> <p style="text-align: center;"><code>\\ALLUSERS\SOFTWARE\MSOFFICE\OFFICE\WORD\winword.exe</code></p>

Opção de ligação	Comentários
Para actualizar o browser utilizando JavaScript	<p>É necessário que o browser suporte JavaScript para utilizar o seguinte exemplo.</p> <pre>javascript:window.location.reload()</pre> <p>Na área Alvo, escolha a opção Janela actual.</p>

Adicionar vistas de pastas do catálogo de apresentações a páginas de painéis interactivos

Pode adicionar uma vista de uma pasta do Catálogo de apresentações do Oracle CRM On Demand e o respectivo conteúdo como, por exemplo, pedidos guardados, a um painel. Por exemplo, se tiver um conjunto de pedidos guardados que executa frequentemente, poderá abrir a pasta no painel, navegar para um pedido guardado e clicar no pedido para o executar.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interactivos, a sua função tem de incluir o privilégio Gerir painéis.

Para adicionar uma vista de uma pasta do Catálogo de apresentações para uma página de painéis interactivos

- 1 Navegue para o editor de painéis.

Para obter informações sobre como navegar para o editor de painéis, consulte [Navegar para o editor de painéis](#) (na página 1129).

- 2 No painel de selecção, arraste e largue um objecto Pasta numa secção da página do painel.

- 3 Clique no botão Propriedades da pasta.

É apresentada a caixa de diálogo Propriedades da pasta.

- 4 Procure e seleccione a pasta e, em seguida, clique em OK.

- 5 Clique em OK para guardar as propriedades.

Adicionar conteúdo guardado no catálogo de apresentações a páginas de painéis interactivos

Pode adicionar conteúdo que o utilizador ou outra pessoa já tenha guardado numa pasta ou painel partilhado, tais como critérios de selecção e relatórios do painel. Para localizar o conteúdo, pode procurar pela pasta do Catálogo de apresentações onde o conteúdo está armazenado ou pelo painel onde é apresentado.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interactivos, a sua função tem de incluir o privilégio Gerir painéis.

Para adicionar conteúdo guardado no Catálogo de apresentações a páginas de painéis interactivos

- 1 Navegue para o editor de painéis.

Para obter informações sobre como navegar para o editor de painéis, consulte [Navegar para o editor de painéis](#) (na página 1129).

- 2 No painel de selecção, na página Editor de painéis, na área Conteúdo guardado, navegue para a pasta ou painel que contém o conteúdo que pretende adicionar ao painel.

- 3 Localize o conteúdo que pretende adicionar, arraste-o e largue-o numa secção da página do painel.

Este passo adicionará um atalho para o conteúdo que foi guardado no Catálogo de apresentações. Se o conteúdo for alterado, essa alteração reflectir-se-á na página do painel.

Para obter mais informações sobre como editar as propriedades dos critérios de selecção e relatórios do painel, consulte [Editar as propriedades de critérios de selecção e relatórios de painéis interactivos](#) (na página 1139)

Controlar como são apresentados os resultados quando os utilizadores efectuam pesquisas detalhadas em páginas de painéis interactivos

É possível controlar como é que os resultados são apresentados quando um utilizador efectua uma pesquisa detalhada num relatório num painel interactivo. Os resultados podem ser apresentados numa das seguintes formas:

- Os novos resultados podem ser apresentados directamente no painel, substituindo o relatório original.

Este é o comportamento predefinido. A área ocupada pelo relatório original é redimensionada automaticamente para manter os novos resultados.

- O painel completo pode ser substituído com os novos resultados.

Este comportamento é controlado pela Opção Definir o nível de detalhe no editor de painéis. Esta opção é definida ao nível da secção, o que significa que se aplica a todos os relatórios passíveis de definição do nível de detalhe existentes na secção. Os utilizadores podem clicar no botão Retroceder do browser para regressar ao relatório ou painel original.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interactivos, a sua função tem de incluir o privilégio Gerir painéis.

Para controlar como os resultados são apresentados quando os utilizadores efectuam pesquisas detalhadas em páginas de painéis interactivos

- 1 Navegue para o editor de painéis.

Para obter informações sobre como navegar para o editor de painéis, consulte [Navegar para o editor de painéis](#) (na página 1129).

- 2 Na página Editor de painéis, clique no botão Propriedades da secção e efectue a selecção da opção Definir o nível de detalhe:
 - Para mostrar os novos resultados directamente no painel, clique em Definir o nível de detalhe para seleccionar esta opção. É apresentada uma marca de verificação junto a esta opção quando está seleccionada. É o comportamento predefinido.
 - Para substituir o painel com os novos resultados, clique em Definir o nível de detalhe para remover a marca de verificação.

Editar as propriedades de critérios de selecção e relatórios de painéis interactivos

Pode editar as propriedades dos critérios de selecção e relatórios de painéis interactivos adicionados a um painel a partir do Catálogo de apresentações.

NOTA: Quando editar as propriedades dos critérios de selecção e relatórios de painéis interactivos como são aqui descritas, quaisquer outras alterações que sejam efectuadas à página em que está a trabalhar serão também guardadas.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interactivos, a sua função tem de incluir o privilégio Gerir painéis.

Para editar as propriedades de um critério de selecção do painel interactivo

- 1 Navegue para o editor de painéis.

Para obter informações sobre como navegar para o editor de painéis, consulte [Navegar para o editor de painéis](#) (na página 1129).
- 2 Na página Editor de painéis, clique no botão Propriedades do critério de selecção do painel e clique em Modificar.

É apresentada a página Critério de selecção do painel.
- 3 Efectue as alterações que pretender ao critério de selecção do painel.
- 4 Clique em Guardar para guardar o critério de selecção do painel.

Para editar as propriedades de um relatório

- 1 Navegue para o editor de painéis.

Para obter informações sobre como navegar para o editor de painéis, consulte [Navegar para o editor de painéis](#) (na página 1129).

2 Na página Editor de painéis, clique no botão Propriedades do relatório.

3 Selecione a propriedade que pretende modificar:

■ Apresentar resultados

Se seleccionar a opção Incorporado na secção, o pedido será executado automaticamente e os resultados serão directamente apresentados no painel. Esta opção está seleccionada por predefinição para relatórios.

Em alternativa, pode seleccionar a apresentação do pedido como uma ligação que os utilizadores têm de clicar em para executar o pedido e pode especificar se os resultados devem ser apresentados no painel ou numa janela separada.

■ Ligações de relatório

Esta opção abre a caixa de diálogo Ligações de relatório, onde é possível seleccionar as ligações que pretende que sejam apresentadas com o relatório na página do painel.

■ Mostrar vista

Esta opção mostra as vistas disponíveis do relatório criado no Oracle CRM On Demand Answers. Pode seleccionar a vista que pretende ver.

■ Modificar pedido

Esta opção apresenta o separador Critérios no Oracle CRM On Demand Answers, onde pode modificar o pedido que gera o relatório.

Aplicar formatação a painéis interactivos

No editor de painéis do Oracle CRM On Demand Answers, uma caixa de diálogo de formatação fornece acesso e controlo sobre os atributos visuais dos painéis. Dependendo do objecto que estiver a formatar, a caixa de diálogo apresenta diferentes opções, tais como controlos de tipo de letra, célula ou contorno, cor de fundo e outras opções de formatação, tais como preenchimento de célula. A formatação afecta o aspecto visual das colunas e secções num painel como, por exemplo, a cor de fundo e os contornos.

Quando as selecções de alinhamento horizontal e vertical são apresentadas, são semelhantes às selecções de justificação de texto nos processadores de texto. O alinhamento vertical não tem qualquer impacto, a não ser que a coluna abranja várias linhas de outras colunas.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interactivos, a sua função tem de incluir o privilégio Gerir painéis.

Para aplicar formatação a um painel interactivo

1 Navegue para o editor de painéis.

Para obter informações sobre como navegar para o editor de painéis, consulte [Navegar para o editor de painéis](#) (na página 1129).

2 Na página Editor de painéis, clique no botão Propriedades de uma coluna ou secção e escolha a opção Propriedades da coluna ou Formatar secção.

- 3 Na área Tipo de letra, efectue as selecções da família, tamanho, cor, estilo (por exemplo, negrito) e outros efeitos que pretenda aplicar (por exemplo, sublinhado) ao tipo de letra.

NOTA: Para alguns itens, esta opção não está disponível.

- 4 Na área da Célula, configure o alinhamento e a cor de fundo.

NOTA: Para o alinhamento horizontal, a justificação mais comum para dados de texto é a esquerda. Para dados numéricos é a direita.

O alinhamento vertical não tem qualquer impacto, a não ser que a coluna abranja várias linhas de outras colunas.

- 5 Na área Limite, efectue as selecções de posição do limite, cor e estilo da célula.

SUGESTÃO: Pode seleccionar ou anular a selecção de limites personalizados ao clicar nos limites superior, inferior, da esquerda e da direita perto da lista pendente Posição.

- 6 Para formatar o espaçamento de uma célula, clique em Opções de formatação adicionais e especifique valores para a largura e altura do conteúdo das células, bem como o espaço acima, abaixo, à esquerda e à direita desse conteúdo.

Os valores são especificados em pixels.

- 7 Para substituir os elementos de estilo e de classe especificados nas folhas de cálculo do Oracle CRM On Demand Answers, efectue as respectivas selecções na área Opções de estilo do CSS personalizadas:

- a Clique nas definições que pretende utilizar.

- b Forneça a localização da classe, estilo ou folha de estilos.

NOTA: As opções de formatação de estilo avançadas destinam-se a utilizadores que sabem como trabalhar com folhas de estilo em cascata.

- 8 Clique em OK.

Mudar o nome de objectos de painel

Aos objectos de painel num painel interactivo que ainda não tenham um nome é atribuído um nome predefinido, tal como Secção 1, Ligação 1, etc. É possível mudar o nome dos objectos para atribuir nomes significativos e descritivos.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interactivos, a sua função tem de incluir o privilégio Gerir painéis.

Para mudar o nome a um objecto do painel numa página de painéis interactivos

- 1 Navegue para o editor de painéis.

Para obter informações sobre como navegar para o editor de painéis, consulte [Navegar para o editor de painéis](#) (na página 1129).

- 2 Na página Editor de painéis, clique no botão Mudar o nome relativo ao objecto do painel.
- 3 Na caixa de diálogo Mudar o nome, introduza um novo nome para o objecto do painel.
- 4 Clique em OK.

Eliminar objectos de painel

Pode eliminar objectos do painel a partir de páginas interactivas. Se o objecto do painel que eliminar já estiver guardado no Catálogo de apresentações do Oracle CRM On Demand, o objecto só será eliminado da página do painel. Não é eliminado do Catálogo de apresentações. (Tenha em atenção que os utilizadores com as permissões apropriadas podem editar o conteúdo do Catálogo de apresentações, clicando em Gerir no separador Catálogo, no painel de selecção do Oracle CRM On Demand Answers.)

Antes de começar. Para criar e editar painéis interactivos, a sua função tem de incluir o privilégio Gerir painéis.

Para eliminar um objecto do painel de uma página de painéis interactivos

- 1 Navegue para o editor de painéis.

Para obter informações sobre como navegar para o editor de painéis, consulte [Navegar para o editor de painéis](#) (na página 1129).

- 2 Na página Editor de painéis, clique em Eliminar no objecto do painel.

NOTA: Quando elimina uma coluna, as outras colunas da página poderão ser automaticamente redimensionadas para manter o alinhamento das colunas.

Alterar o PDF e opções de impressão nos painéis interactivos

Pode especificar as definições da página e o conteúdo do cabeçalho e rodapé para a saída PDF a partir de um painel interactivo. Os painéis e vistas são impressos no formato Adobe Acrobat PDF. É necessário o Adobe Reader 6.0 ou superior para imprimir utilizando o Adobe PDF.

A formatação do cabeçalho e do rodapé é apresentada na saída HTML e PDF.

NOTA: As selecções de impressão especificadas aplicam-se apenas à saída PDF. Se imprimir o PDF numa impressora de rede ou local, as selecções de impressão especificadas no browser são as que estarão activas, tal como a selecção relativa ao tamanho do papel.

Para alterar opções de PDF e impressão

- 1 Navegue para o editor de painéis.

Para obter informações sobre como navegar para o editor de painéis, consulte [Navegar para o editor de painéis](#) (na página 1129).

- 2 Clique no ícone Propriedades do PDF e do controlo de impressão junto à parte superior da área de trabalho.



É apresentada a caixa de diálogo PDF e controlo de impressão.

- 3 Efectue as selecções relativas às definições da página.
- 4 Para adicionar um cabeçalho ou rodapé, proceda da seguinte forma:
 - a Clique a opção adequada e clique em Editar.
 - b Utilize as opções da caixa de diálogo para criar o cabeçalho ou rodapé.
Os cabeçalhos e rodapés podem contêr até três linhas.
 - c Para aplicar formatação cosmética a um elemento de cabeçalho ou rodapé, clique no botão de formatação.

Para obter mais informações sobre formatação cosmética, consulte [Aplicar formatação a painéis interactivos](#) (na página 1140).
 - d Clique em OK para guardar o cabeçalho ou rodapé.
- 5 Quando acabar de alterar as opções de PDF e impressão, clique em OK.

Alterar as propriedades de painéis interactivos

É possível definir as propriedades para todo o painel, como, por exemplo, o estilo a utilizar, assim como eliminar, reordenar e ocultar páginas. A alteração às propriedades do painel faz com que qualquer alteração efectuada à página em que esteve a trabalhar seja automaticamente guardada.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interactivos, a sua função tem de incluir o privilégio Gerir painéis.

Para aceder à páginas Propriedades do painel num painel interactivo

- 1 Navegue para o editor de painéis.

Para obter informações sobre como navegar para o editor de painéis, consulte [Navegar para o editor de painéis](#) (na página 1129).

- 2 Clique no ícone Propriedades do painel junto à parte superior da página Editor de painéis.



É apresentada a página Propriedades do painel.

Seleccionar um estilo para um painel interactivo

Os estilos controlam o modo como os painéis e os resultados são formatados para apresentação. Inicialmente, os resultados são formatados utilizando um estilo predefinido. O Oracle CRM On Demand fornece estilos predefinidos a partir dos quais pode escolher.

Para seleccionar um estilo para um painel interactivo

- Na área Propriedades gerais na página Propriedades do painel, seleccione o estilo que pretende utilizar a partir da lista pendente Estilo.

Adicionar uma descrição para um painel interactivo

As descrições são armazenadas, mas não aparecem nos painéis.

Para adicionar uma descrição para um painel interactivo

- Introduza uma descrição para o painel na caixa Descrição, na página Propriedades do painel.

Mudar o nome, eliminar, reordenar e ocultar páginas de painéis interactivos

Este tópico fornece os procedimentos que descrevem como mudar o nome, eliminar, reordenar e ocultar páginas de painéis interactivos. A área Páginas do painel da página Propriedades do painel indica as páginas do painel. As páginas são apresentadas na mesma ordem como separadores.

Quando mudar o nome de um painel, pode manter as referências dos utilizadores para o painel antigo. Esta acção cria um atalho com o nome antigo, a apontar para o painel com nome mudado no Catálogo de apresentações.

Se estiver a trabalhar com uma página do painel, pode ocultá-la dos utilizadores até as alterações estarem concluídas.

ATENÇÃO: Não é possível desfazer as acções descritas nos seguintes procedimentos clicando em Cancelar.

Para mudar o nome de uma página do painel interactivo

- Na secção Páginas do painel da página Propriedades do painel, clique no ícone Mudar o nome para abrir a página Mudar o nome do item e siga as instruções fornecidas nessa página.

Para eliminar uma página do painel interactivo

- Na secção Páginas do painel da página Propriedades do painel, clique no ícone Eliminar e confirme a eliminação quando lhe for pedido.

Para reordenar uma página do painel interactivo

- Para deslocar uma página do painel interactivo para cima na lista, clique na seta para cima correspondente à página, na secção Páginas do painel da página Propriedades do painel.

No painel, o separador correspondente à página desloca-se para a esquerda.

- Para deslocar uma página do painel para baixo na lista, clique na seta para baixo correspondente à página, na secção Páginas do painel da página Propriedades do painel.

No painel, o separador correspondente à página desloca-se para a direita.

Para ocultar uma página do painel interactivo

- Na secção Páginas do painel da página Propriedades do painel, seleccione a caixa de verificação Ocultar página para a página.

A página permanece visível para quaisquer utilizadores actualmente autorizados para tal.

NOTA: Não pode alterar as permissões numa página do painel. O ícone Segurança, na secção Páginas do painel da página Propriedades do painel, está desactivado.

Para alterar a moeda apresentada numa página do painel interactivo

- Escolha o menu da moeda e uma nova moeda para o relatório.

Para utilizar esta funcionalidade, deverá incluir no painel os critérios de selecção de painel de Moedas activas da empresa. Para mais informações sobre como adicionar um conteúdo pré-criado, como os critérios de selecção de um painel para um painel, consulte [Criar critérios de selecção para painéis interactivos](#) (na página 1145). Quando tiver adicionado estes critérios de selecção de painel pré-criados, escolha o menu de moeda e uma nova moeda para o relatório. Todos os campos de moeda no painel são actualizados para apresentar a moeda escolhida. A lista de moedas está limitada às moedas para as quais foi definida uma taxa de câmbio.

Criar critérios de selecção para painéis interactivos

Um critério de selecção de painel filtra os pedidos incorporados para mostrar apenas os resultados que correspondem aos critérios de selecção. Um critério de selecção de painel pode filtrar todos os pedidos incorporados num painel ou só os pedidos em determinadas páginas do painel.

Selecione as colunas e os operadores para o critério de selecção de painel e especifique o modo de apresentação do critério de selecção no painel e o modo como os utilizadores seleccionam os valores. As selecções do utilizador determinam o conteúdo dos relatórios incorporados no painel ou na página do painel.

Em cada pedido que pretenda filtrar os critérios de selecção, todas as colunas no critério de selecção de painel deverão estar presentes na lista de projecções, no filtro ou em ambos. As colunas no pedido devem ter os filtros definidos ou a condição de filtro deverá ser definida como É solicitado. As colunas no critério de selecção que não estejam incluídas no pedido, não filtrarão o pedido.

Se incluir várias colunas num critério de selecção de painel, poderá restringir as escolhas do utilizador para as selecções subsequentes. Por exemplo, suponha que uma coluna filtra por Região e a coluna seguinte filtra por Distrito. Ao seleccionar a caixa de verificação Restringir para Distrito, é possível restringir a coluna Distrito para mostrar apenas os distritos consistentes com a selecção do utilizador para Região. Se o utilizador escolher a região Este a partir do critério de selecção Região, o critério de selecção Distrito mostrará apenas os distritos na região Este.

NOTA: As colunas restringidas são restringidas por todas as outras colunas no critério de selecção. Por exemplo, se o critério de selecção contiver colunas para Ano, Região e Distrito, e a caixa Restringir estiver seleccionada para Distrito, os valores apresentados em Distrito serão limitados pelos valores introduzidos em Região e Ano.

Se declarar uma variável de apresentação num critério de selecção de painel, a variável também poderá ser referenciada em várias áreas de um relatório. O valor introduzido no critério de selecção de painel pode ser, em seguida, apresentado (utilizando a variável de apresentação) nos resultados do pedido apresentados no painel.

Depois de criar um critério de selecção de painel, guarde-o numa pasta partilhada. Depois de guardar um critério de selecção de painel, poderá adicioná-lo a um painel.

Antes de começar. Para criar e editar critérios de selecção para painéis interactivos, a função de utilizador deverá incluir o privilégio Gerir painéis.

Para criar um critério de selecção para um painel interactivo

1 Clique no separador Relatórios.

2 Clique na ligação Estruturar análises.

O Oracle CRM On Demand Answers é apresentado numa janela separada.

3 Na janela do Oracle CRM On Demand Answers, clique em qualquer área de assunto e, em seguida, clique no ícone Novo critério de selecção de painel, na parte superior da secção.

É apresentada uma lista de áreas de assunto.

4 Na lista de áreas de assunto, seleccione a área de assunto que contém a coluna que pretender utilizar como filtro.

É apresentada a página Critério de selecção do painel.

NOTA: Se a coluna também estiver incluída num critério de selecção do filtro da coluna num pedido incorporado, o respectivo valor deverá ser definido como um filtro na caixa de diálogo Criar/editar filtro, para que o critério de selecção do painel filtre o pedido incorporado. A definição do valor como É solicitado não irá filtrar previamente a coluna actual. Todas as colunas num critério de selecção de painel devem ter a mesma área de assunto e devem estar incluídas nos pedidos incorporados que o utilizador pretende que sejam filtrados pelo critério de selecção de painel.

5 Na lista pendente Âmbito na página Critério de selecção do painel, especifique se o critério de selecção do painel se aplica a todo o painel ou a uma página do painel.

6 Para seleccionar uma coluna para utilizar como um filtro no critério de selecção do painel, clique no nome da coluna no painel de selecção.

Pode adicionar várias colunas a um critério de selecção. Se pretender remover uma coluna do critério de selecção, clique em Eliminar nessa coluna.

NOTA: O número de colunas que o utilizador inclui num critério de selecção de painel pode afectar o desempenho. Por exemplo, as colunas que mostram valores numa lista pendente, requerem um pedido ao servidor Oracle CRM On Demand, para preencher a lista. Recomenda-se que limite o número de colunas a nove ou menos.

7 Efectue as selecções para as seguintes opções:

a Clique no botão Editar fórmula para visualizar a caixa de diálogo Editar fórmula da coluna onde é possível modificar a fórmula para a coluna.

b Seleccionar o operador que pretende utilizar da lista pendente Operador.

c Seleccionar o tipo de controlo para indicar de que forma é que os utilizadores seleccionam o valor para o filtro.

As escolhas são seleccionar o valor de um calendário, de uma lista pendente ou de uma lista múltipla, ou introduzi-las numa caixa de edição.

d Se escolher uma lista pendente:

- Na lista Mostrar, indique que valores pretende que apareçam na lista pendente. (Pode apresentar todos os valores ou desenvolver uma declaração de SQL para limitar a lista pendente para certos valores.)
- Para restringir as escolhas para uma coluna dependendo da selecção que o utilizador fizer a partir da coluna anterior, selecione a caixa de verificação Restrição.

e Na lista Predefinir para, escolha o valor que pretende que os utilizadores vejam inicialmente.

Pode mostrar as predefinições do relatório, todas as opções ou um valor específico. Se seleccionar um valor específico, é apresentado um campo no qual pode introduzir o valor.

f Na lista Definir variável, pode escolher se pretende preencher uma variável para o critério de selecção do painel utilizando uma variável de apresentação.

Se não pretender declarar um nome de variável para este critério de selecção, selecione Nenhum.

Se escolher Variável de apresentação para declarar uma variável para este critério de selecção, aparecerá um campo adicional onde declara o nome da variável.

Por exemplo, se escolher Apresentação na lista pendente, poderá escrever Aminharegiãofavorita para declarar Aminharegiãofavorita como uma variável de apresentação. Uma variável declarada aqui poderá ser referenciada nos pedidos quando é visualizada num painel.

g Na caixa Etiqueta, escreva um nome para utilizar na etiqueta do filtro.

Se deixar a caixa Etiqueta vazia, a etiqueta da coluna é utilizada como a etiqueta do filtro.

- 8 Para reordenar colunas no critério de selecção, clique nas setas para cima e para baixo.
Reordenar as colunas controla a ordem em que as selecções irão aparecer aos utilizadores.
- 9 Se pretender que o critério de selecção seleccionado e todos os outros critérios de selecção seguintes apareçam numa nova linha no filtro, clique na caixa, na lista Grupo.
- 10 Para pré-visualizar como é que o critério de selecção irá ser apresentado no painel, clique em Pré-visualizar (se estiver disponível).

Para guardar um critério de selecção para um painel interactivo

- 1 Quando tiver terminado a criação do critério de selecção do painel, clique em Guardar.
- 2 Na caixa de diálogo Escolher pasta, guarde o critério de selecção do painel para uma pasta partilhada e atribua um nome descritivo ao critério de selecção do painel.
Poderá também pretender indicar no nome se o critério de selecção do painel é para um painel completo ou para uma página do painel.
NOTA: Se guardar um critério de selecção de painel numa pasta pessoal, só poderá adicionar o mesmo a um painel quando o mover para uma pasta partilhada.
- 3 (Opcional) Escreva uma descrição na caixa Descrição.

Para editar um critério de selecção num painel interactivo

- 1 Clique no separador Relatórios.
- 2 Clique na ligação Estruturar análises.
O Oracle CRM On Demand Answers é apresentado numa janela separada.
- 3 Na janela do Oracle CRM On Demand Answers, clique na ligação Abrir análise e localize o critério de selecção na pasta em que foi guardado.
- 4 Clique no critério de selecção do painel para editá-lo.

Para adicionar um critério de selecção a um painel interactivo ou página do painel

- 1 Navegue para o editor de painéis.
Para obter informações sobre como navegar para o editor de painéis, consulte [Navegar para o editor de painéis](#) (na página 1129).
- 2 No painel de selecção na página Editor de painéis, na área Conteúdo guardado, navegue até à pasta que contém o critério de selecção do painel que pretende adicionar.

- 3 Arraste e largue o critério de selecção do painel numa secção na página do painel.

Se o âmbito do critério de selecção de painel estiver definido como Painel, o critério de selecção de painel afectará todas as páginas do painel, mas não aparecerá em todas as páginas do painel. Se o âmbito do critério de selecção estiver definido como Página, o critério de selecção de painel afectará apenas as páginas às quais o adicionar. Se o âmbito de um critério de selecção de painel estiver definido como Painel, o valor seleccionado para o critério de selecção ao nível do painel substituirá os valores dos critérios de selecção de painel ao nível da página.

Alterar o nome ou descrição de um painel interactivo

Antes de começar. Para criar e editar painéis interactivos, a sua função tem de incluir o privilégio Gerir painéis.

Para alterar o nome ou descrição de um painel interactivo

- 1 Clique no separador Painel.
- 2 Na página Painel, clique na ligação Gerir painéis.
- 3 Na página Gerir painéis, clique na ligação editar do painel que pretende alterar.
- 4 Na página Editar painel, altere o nome ou descrição conforme necessário e, em seguida, clique em Guardar.

Ver painéis

O Oracle CRM On Demand fornece um número de painéis predefinidos, que agrupam relatórios em áreas de negócios. Além disso, os utilizadores cuja função tenha o privilégio Gerir painéis podem criar painéis interactivos.

Este tópico descreve como ver painéis predefinidos e interactivos.

NOTA: Se a sua função não lhe permitir ver um determinado relatório num painel ou se um relatório foi eliminado depois de ter sido adicionado ao painel, será apresentada uma mensagem de erro no painel onde o relatório deveria ter sido apresentado.

Para visualizar um painel

- 1 Clique no separador Painel.
- 2 Na lista pendente Seleccionar painel, seleccione o painel que pretende visualizar.
- 3 Clique em Mostrar.

É apresentado o painel.

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter informações relacionadas:

- [Gerir painéis](#) (na página 1127)

Acerca da navegação guiada em painéis interactivos

A navegação guiada pode ajudar os utilizadores a compreender questões empresariais e a determinar as acções apropriadas a serem tomadas, guiando a respectiva exploração dos resultados obtidos a partir de relatórios. Quando a navegação guiada é baseada em cenários comuns e procedimentos recomendados para a indústria ou organização do utilizador, permite aos utilizadores ver e analisar questões relacionadas, através da navegação para um conjunto de resultados, outro painel ou um URL relacionado. A navegação guiada é especificada através da utilização do editor de painéis no Oracle CRM On Demand Answers.

Existem três tipos de navegação guiada:

- Navegação guiada utilizando ligações estáticas. Quando especificados para um pedido, os resultados no painel podem incluir sempre uma ligação para outro pedido, painel ou URL. Por exemplo, um relatório que indique as tendências de satisfação dos clientes pode ser apresentado com uma ligação para um relatório que mostre a satisfação dos clientes por linha de produtos.
- Navegação guiada utilizando ligações condicionais. Quando especificado para um pedido, uma ligação para outro pedido, painel ou URL só será apresentada se os resultados cumprirem determinados critérios. Por exemplo, se o número de pedidos de serviço críticos abertos exceder um determinado limiar, o conjunto de resultados poderá incluir uma ligação para um relatório que indique a satisfação dos clientes por funcionário.
- Navegação guiada utilizando secções condicionais. Poderão ser apresentadas secções do painel com base nos resultados devolvidos por um pedido específico. Por exemplo, se os resultados indicarem que as vendas diminuíram 15 por cento ou mais na última semana, poderá ser apresentada uma secção do painel com uma ligação para relatórios e ferramentas relacionados.

A apresentação de ligações estáticas não afecta geralmente o tempo de apresentação do painel. A apresentação de ligações ou secções condicionais numerosas pode afectar o tempo de apresentação do painel. Para obter informações acerca do editor de painéis, consulte [Adicionar e apresentar conteúdo em páginas de painéis interactivos](#) (consultar "[Adicionar e apresentar conteúdo nas páginas de painéis interactivos](#)" na página 1130).

Notas de utilização em áreas de informações empresariais

Este tópico fornece informações acerca das áreas de informações empresariais de data e hora e períodos da quota.

Áreas de informações empresariais de data e hora

Os períodos nos relatórios podem basear-se no calendário fiscal da empresa, que pode ser diferente de um calendário normal. Por exemplo, o ano fiscal da empresa pode começar a 1 de Junho de cada ano do calendário. Se a empresa tiver recentemente alterado o método do ano do calendário fiscal no Oracle CRM On Demand, deve rever com cuidado as análises de históricos se estas abrangerem vários anos. Os dados nos relatórios que se baseiam no método do calendário fiscal anterior, não podem ser alinhados com os dados que utilizam o novo método do calendário fiscal.

Períodos da quota

Os relatórios que incluem informações de quotas por ano utilizam o mês de fecho do ano. Considerando o ecrã Quota, o ano mostra o mês de início do período da quota, que é diferente dos relatórios. Por exemplo, se o período da quota vai de Novembro de 2009 a Janeiro de 2010, assim o ecrã Quota mostra o ano como 2009, mas o relatório mostra o ano como 2010.

Índice Remissivo

A

- A minha página principal - 32
- Aceder ao instrutor do processo de vendas - 252
- Aceder às ferramentas de dados e integração - 738
- Acerca da administração do Offline Client - 751
- Acerca da barra de ferramentas On Demand
 - Integration no Mail Merge for Word - 764
- Acerca da barra de ferramentas On Demand
 - Integration nos Relatórios e análises para Excel - 768
- Acerca da barra de ferramentas Target Builder (Construtor alvo) no Segmentation Wizard - 773
- Acerca da criação de relatórios com Relatórios e análises para Excel - 769
- Acerca da definição Posso ler todos os registos com base na função - 724
- Acerca da duração da sessão do Oracle CRM On Demand - 135
- Acerca da interface - 24
- Acerca da navegação guiada em painéis interactivos - 1152
- Acerca da procura direccionada - 46
- Acerca da procura por palavra-chave - 55
- Acerca da relação entre transações de amostras e inventário de amostras - 563
- Acerca da resolução de conflitos com o Offline Client - 755
- Acerca da utilização de moradas em relatórios - 1016
- Acerca da visibilidade de registos no Analytics - 780
- Acerca das áreas de informações empresariais em relatórios - 834
- Acerca das assinaturas eletrónicas - 560
- Acerca das limitações nos relatórios - 830
- Acerca de acesso a dados, partilha do registo e propriedade do registo - 38
- Acerca de anexos - 110
- Acerca de como procurar em listas de escolha múltipla - 55
- Acerca de Condições do filtro - 49
- Acerca de definições de perfil para utilizadores - 723
- Acerca de equipas da oportunidade - 262
- Acerca de gestão de soluções - 338
- Acerca de oportunidades e previsões - 244
- Acerca de sessões concorrentes no Oracle CRM On Demand - 135
- Acerca de valores do filtro - 54
- Acerca de widgets do On Demand - 740
- Acerca do bloqueio de registos - 70
- Acerca do calendário fiscal personalizado no Oracle CRM On Demand Answers - 815
- Acerca do desempenho do relatório - 1119
- Acerca do Oracle Contact On Demand - 346
- Acerca do Segmentation Wizard - 774
- Acerca dos duplicados ao criar registos - 126
- Acerca dos relatórios pré-criados - 810
- Acreditação - 490
- Activar a associação de veículos em pedidos de assistência - 704
- Activar um tipo de produto para veículos - 705
- Activar uma limitação de responsabilidade de amostras - 585
- Actualizar a propriedade do veículo - 707
- Actualizar detalhes do registo - 71
- Actualizar o registo de inscrição no curso - 466
- Actualizar o registo do exame - 476
- Actualizar o registo do pedido de acreditação - 496
- Actualizar o registo do pedido de certificação - 486
- Actualizar previsões - 271
- Actualizar registos de negócio - 410
- Actualizar registos ligados a partir de registos principais - 81
- Adicionar campos personalizados a relatórios - 989
- Adicionar código a resultados - 1055
- Adicionar colunas a relatórios - 988
- Adicionar conteúdo guardado no catálogo de apresentações a páginas de painéis interactivos - 1139
- Adicionar convidados a chamadas - 550
- Adicionar créditos a fundos - 452
- Adicionar critérios de seleção do filtro de coluna - 1070
- Adicionar critérios de selecção da imagem - 1073
- Adicionar e actualizar registos no seu Offline Client - 753
- Adicionar e apresentar conteúdo nas páginas de painéis interactivos - 1132
- Adicionar filtros a colunas - 989
- Adicionar informações da DEA a moradas de contactos - 289
- Adicionar inventário de amostras a um período do inventário - 521
- Adicionar itens da transacção a uma transacção de amostra - 547
- Adicionar itens do plano de mensagens - 592
- Adicionar legendas a relatórios utilizando a vista Legenda - 1057
- Adicionar licenças do estado do contacto - 239
- Adicionar ligações de ações a resultados - 1011
- Adicionar ligações de navegação guiada a páginas de painéis interactivos - 1135
- Adicionar ligações de texto e imagem a páginas de painéis interactivos - 1136

- Adicionar livros a um período de inventário - 522
- Adicionar livros a um plano de mensagens - 592
- Adicionar livros a uma solução - 344
- Adicionar mensagens de correio electrónico do Microsoft Outlook e Lotus Notes - 755
- Adicionar notas - 105
- Adicionar páginas a painéis interactivos - 1131
- Adicionar participantes no fundo - 452
- Adicionar referências - 237
- Adicionar relações do item do plano de mensagens - 599
- Adicionar soluções a pedidos de assistência - 334
- Adicionar tabelas a resultados - 1021
- Adicionar texto narrativo aos resultados - 1062
- Adicionar títulos a resultados - 1020
- Adicionar transacções de amostras a um período de inventário - 522
- Adicionar utilizadores delegados - 732
- Adicionar vistas de calendário personalizadas - 163
- Adicionar vistas de pastas do catálogo de apresentações a páginas de painéis interactivos - 1139
- Agendar compromissos com outros utilizadores - 159
- Agregados familiares - 613
- Agregar registos - 104
- Ajustar respostas a mensagens - 157
- Ajustar transacções de amostras - 544
- Ajustar um registo de ajustamento do inventário existente - 544
- Alertar os utilizadores da inexistência de dados - 1069
- Alterar a definição do idioma - 727
- Alterar a disposição da barra de acção - 736
- Alterar a disposição da página de detalhes - 734
- Alterar a palavra-passe - 730
- Alterar as disposições da página principal - 735
- Alterar as propriedades de painéis interactivos - 1145
- Alterar o aspecto de relatórios - 984
- Alterar o contacto principal de uma conta - 207
- Alterar o estado da afiliação no programa de parceiros - 389
- Alterar o livro personalizado principal num registo - 102
- Alterar o nome ou descrição de um painel interativo - 1151
- Alterar o PDF e opções de impressão nos painéis interactivos - 1144
- Analisar contactos - 238
- Analisar desempenho da conta - 223
- Analisar o pipeline - 258
- Analisar seguimento da pista - 194
- Anexar ficheiros a registos através de campos de anexo - 116
- Anexar ficheiros e URLs a registos - 113
- Aplicar débitos a fundos - 457
- Aplicar formatação a painéis interactivos - 1142
- Apólices - 682
- Apresentar os separadores - 734
- Aprovar candidaturas - 397
- Aprovar e publicar soluções - 343
- Aprovar participações para pedidos de cálculo de preços especial - 440
- Aprovar participações para pedidos de FDM - 426
- Aprovar pedidos de cálculo de preços especial - 438
- Aprovar pedidos de FDM - 424
- Aprovar registos de negócio - 407
- Área de informações empresariais da análise de moradas da conta - 842
- Área de informações empresariais da análise de moradas do contacto - 863
- Área de informações empresariais da análise do histórico da equipa de contacto - 867
- Área de informações empresariais da análise do histórico da fase de vendas - 896
- Área de informações empresariais da análise do histórico de agregados familiares - 873
- Área de informações empresariais da análise do histórico de atividades - 854
- Área de informações empresariais da análise do histórico de atividades de visitas - 858
- Área de informações empresariais da análise do histórico de campanhas - 860
- Área de informações empresariais da análise do histórico de carteiras - 893
- Área de informações empresariais da análise do histórico de contactos - 864
- Área de informações empresariais da análise do histórico de contactos da conta - 851
- Área de informações empresariais da análise do histórico de contas - 851
- Área de informações empresariais da análise do histórico de contas e concorrentes - 842
- Área de informações empresariais da análise do histórico de contas e contas relacionadas - 848
- Área de informações empresariais da análise do histórico de contas e parceiros - 845
- Área de informações empresariais da análise do histórico de equipas da conta - 854
- Área de informações empresariais da análise do histórico de eventos de MedEd - 880
- Área de informações empresariais da análise do histórico de oportunidades - 886
- Área de informações empresariais da análise do histórico de oportunidades e concorrentes - 881

- Área de informações empresariais da análise do histórico de oportunidades e parceiros - 883
- Área de informações empresariais da análise do histórico de parceiros - 889
- Área de informações empresariais da análise do histórico de pedidos de assistência - 897
- Área de informações empresariais da análise do histórico de pedidos de FDM - 877
- Área de informações empresariais da análise do histórico de pistas - 875
- Área de informações empresariais da análise do histórico de produtos - 894
- Área de informações empresariais da análise do histórico de produtos com preço especial - 898
- Área de informações empresariais da análise do histórico de receitas do contacto - 866
- Área de informações empresariais da análise do histórico de receitas do produto da oportunidade - 888
- Área de informações empresariais da análise do histórico de receitas do registo de negócio - 870
- Área de informações empresariais da análise do histórico de respostas da campanha - 862
- Área de informações empresariais da análise do histórico do ativo - 857
- Área de informações empresariais da análise do histórico do concessionário - 872
- Área de informações empresariais da análise do histórico do pipeline - 891
- Área de informações empresariais de análise do histórico de registos de negócio - 868
- Área de informações empresariais de análises da análise do controlo da utilização - 901
- Área de informações empresariais de geração de relatórios de campanhas - 940
- Área de informações empresariais de receitas do produto da oportunidade - 972
- Área de informações empresariais de relatórios da equipa da oportunidade - 973
- Área de informações empresariais de relatórios de agregados familiares - 960
- Área de informações empresariais de relatórios de atividades - 918
- Área de informações empresariais de relatórios de atividades partilhadas - 981
- Área de informações empresariais de relatórios de ativos - 936
- Área de informações empresariais de relatórios de avaliações - 932
- Área de informações empresariais de relatórios de contactos - 943
- Área de informações empresariais de relatórios de contactos e objetos personalizados - 947
- Área de informações empresariais de relatórios de contas - 908
- Área de informações empresariais de relatórios de contas e concorrentes - 910
- Área de informações empresariais de relatórios de contas e contas relacionadas - 916
- Área de informações empresariais de relatórios de contas e objetos personalizados - 944
- Área de informações empresariais de relatórios de contas e parceiros - 913
- Área de informações empresariais de relatórios de entrega de conteúdo personalizado - 976
- Área de informações empresariais de relatórios de objetos personalizados - 953
- Área de informações empresariais de relatórios de objetos personalizados avançados - 920
- Área de informações empresariais de relatórios de oportunidades - 965
- Área de informações empresariais de relatórios de oportunidades e concorrentes - 967
- Área de informações empresariais de relatórios de oportunidades e objetos personalizados - 949
- Área de informações empresariais de relatórios de oportunidades e parceiros - 969
- Área de informações empresariais de relatórios de parceiros - 974
- Área de informações empresariais de relatórios de pedidos de assistência - 980
- Área de informações empresariais de relatórios de pedidos de assistência e objetos personalizados - 951
- Área de informações empresariais de relatórios de pistas - 963
- Área de informações empresariais de relatórios de previsões - 955
- Área de informações empresariais de relatórios de receitas da conta - 907
- Área de informações empresariais de relatórios de relações do contacto - 942
- Área de informações empresariais de relatórios de veículos - 983
- Área de informações empresariais de relatórios sobre planeamento de negócios - 937
- Área de informações empresariais do Analytics de interesses do contacto - 865
- Arquivar pistas - 189
- Associar creditações a produtos, categorias de produtos e soluções - 493
- Associar certificações a exames e cursos - 484
- Associar certificações a produtos, categorias de produtos e soluções - 483
- Associar cursos a exames e certificações - 464
- Associar cursos a produtos, categorias de produtos e soluções - 463

Associar exames a cursos e certificações - 474
Associar exames a produtos, categorias de produtos e soluções - 473
Associar registos de negócio a oportunidades - 412
Ativar e desativar contas de parceiros - 381
Atribuições - 573
Atribuir actividades a outro funcionário - 149
Atribuir pedidos de assistência - 332
Atualizar atividades - 144
Atualizar grupos de registos - 103
Atualizar os detalhes pessoais - 716
Automóvel - 695
Avaliar eficácia da campanha - 176
C
Calcular o volume do negócio - 411
Calcular um total cumulativo do inventário de amostras - 529
Calendário e actividades - 139
Campanhas - 170
Campos da actividade de comunicação (Oracle Contact On Demand) - 373
Campos da conta do plano - 316
Campos da oportunidade do plano - 324
Campos de acreditação - 497
Campos de afiliação no programa - 389
Campos de agregado familiar - 618
Campos de apólices - 685
Campos de atividade - 165
Campos de atribuição - 577
Campos de campanha - 176
Campos de candidaturas - 399
Campos de certificação - 487
Campos de cobertura - 671
Campos de concessionário - 698
Campos de conta - 223
Campos de conta da carteira - 626
Campos de conta financeira - 632
Campos de contacto - 239
Campos de curso - 466
Campos de dano - 674
Campos de encomenda - 610
Campos de evento de MedEd - 509
Campos de exame - 477
Campos de fundo - 458
Campos de inscrição no curso - 469
Campos de licença do estado do contacto - 513
Campos de limitação de responsabilidade de amostras - 586
Campos de lote de amostras - 581
Campos de morada - 294
Campos de objetivo - 311
Campos de oportunidade - 263
Campos de parceiro - 383
Campos de partes envolvidas - 681

Campos de participação - 665
Campos de pedido de acreditação - 499
Campos de pedido de assistência - 335
Campos de pedido de cálculo de preços especial - 445
Campos de pedido de certificação - 489
Campos de pedidos de FDM - 427
Campos de perfil do corretor - 693
Campos de período de inventário - 527
Campos de pistas - 194
Campos de plano de mensagens - 594
Campos de plano de negócio - 306
Campos de plano financeiro - 644
Campos de previsões - 278
Campos de procura predefinidos para procura por palavra-chave - 56
Campos de produto - 572
Campos de produto com cálculo de preços especial - 442
Campos de programa de parceiros - 391
Campos de propriedades do seguro - 678
Campos de registo de negócio - 415
Campos de registo do exame - 479
Campos de relações do item do plano de mensagens - 604
Campos de segurados - 690
Campos de soluções - 344
Campos de transação de amostras - 565
Campos de transações financeiras - 654
Campos de veículo - 710
Campos do contacto do plano - 320
Campos do detentor da conta financeira - 636
Campos do inventário de amostras - 531
Campos do investimento de contas financeiras - 640
Campos do item da transacção - 571
Campos do item do plano de mensagens - 599
Campos do relatório de auditoria do inventário - 534
Campos dos produtos financeiros - 650
Cancelar candidaturas - 398
Cancelar pedidos de cálculo de preços especial - 439
Cancelar pedidos de FDM - 424
Cancelar registos de negócio - 409
Candidaturas - 392
Carteiras - 621
Cenário de gestão de planos para contactos - 300
Cenário para gerir planos de objectivos e produtos - 301
Cenário para gerir planos de um grupo de contas ou territórios - 299
Cenário para gerir planos de uma conta única - 298
Certificação - 480
Classificar soluções - 343
Coberturas - 668

- Combinar resultados a partir de vários relatórios utilizando Definir operações - 1017
- Comunicações - 346
- Conceder acesso de início de sessão ao suporte técnico - 733
- Concessionários - 695
- Concluir a análise - 1076
- Concluir actividades de comunicação - 365
- Configurar a visibilidade de utilizadores para pastas de relatórios partilhadas - 819
- Configurar as perguntas de segurança - 730
- Configurar fórmulas de coluna - 1010
- Configurar o calendário - 737
- Configurar o Offline Client - 749
- Configurar pastas de relatórios - 817
- Confirmar a recepção do inventário de amostras - 530
- Confirmar a recepção parcial de uma transferência de amostras - 543
- Confirmar a recepção total de uma transferência de amostras - 542
- Contactar a Oracle - 137
- Contactos - 226
- Contactos do plano - 317
- Contar registos nas listas - 97
- Contas - 203
- Contas do plano - 313
- Contas financeiras - 628
- Controlar activos - 218
- Controlar apólices principais - 685
- Controlar as melhores horas para contacto - 238
- Controlar como são apresentados os resultados quando os utilizadores efectuam pesquisas detalhadas em páginas de painéis interactivos - 1140
- Controlar contactos chave para contas em carteira - 624
- Controlar convidados para eventos de educação médica - 508
- Controlar informações financeiras dos veículos - 709
- Controlar interesses do contacto - 237
- Controlar membros do agregado familiar - 617
- Controlar o aspecto de páginas de painéis interactivos - 1133
- Controlar os históricos de assistência dos veículos - 708
- Controlar os históricos de vendas dos veículos - 708
- Controlar parceiros e concorrentes de contas - 217
- Controlar parceiros e concorrentes de oportunidades - 250
- Controlar participações principais - 664
- Controlar pedidos de assistência para veículos - 706
- Controlar principais contas financeiras - 632
- Controlar principais produtos financeiros - 649
- Controlar receitas com base nas contas - 220
- Controlar receitas com base nos contactos - 236
- Controlar relações entre contactos - 235
- Controlar relações entre contas - 213
- Controlar relações entre contas e contactos - 214
- Controlar visitas (chamadas de vendas) para clientes - 149
- Converter Pistas em contas, contactos, registos de negócio ou oportunidades - 190
- Converter registos de negócio em contas, contactos ou oportunidades - 412
- Copiar e mover relatórios - 827
- Copiar registos - 68
- Corrigir discrepâncias de contagens físicas e electrónicas - 548
- Criar afiliações no programa de parceiros - 388
- Criar actividades - 143
- Criar candidaturas - 395
- Criar critérios de selecção para painéis interactivos - 1147
- Criar e refinar listas - 88
- Criar mailing directo ou mensagens de correio electrónico em bloco com a Impressão em série para Word - 766
- Criar modelos do Mail Merge for Word - 765
- Criar novas moradas não partilhadas nos registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro - 291
- Criar novas moradas partilhadas nos registos de contas, contacto, concessionário ou parceiro - 285
- Criar painéis interactivos - 1130
- Criar perfis de agregados familiares - 617
- Criar produtos com cálculo de preços especial como artigos relacionados - 442
- Criar programas de parceiros - 387
- Criar registos - 42
- Criar registos de negócio - 405
- Criar relatórios utilizando Relatórios e análises para Excel - 770
- Criar segmentos - 775
- Criar transacções de amostra perdidas e achadas - 546
- Criar um item da encomenda para produtos - 608
- Criar um novo registo de ajustamento do inventário - 545
- Criar um pedido de cálculo de preços especial a partir de uma oportunidade - 258
- Criar um registo do negócio a partir de uma oportunidade - 260
- Criar um relatório de auditoria de inventário para um período do inventário - 523
- Criar uma transferência de amostras - 541
- Cursos - 460

D

Danos - 672
Definições de função e perfil de acesso para converter pistas - 192
Definições de função e perfil de acesso para converter registos de negócio - 413
Definir a vista do calendário predefinida - 163
Definir o modo de pré-visualização do registo - 726
Definir o tema - 726
Definir o tipo de registo de procura predefinido - 725
Desactivar a barra de ferramentas de comunicações numa sessão do browser - 359
Descrição geral página a página do Oracle CRM On Demand - 29
Detentores de contas financeiras - 634
Devolver pedidos de cálculo de preços especial - 436
Devolver pedidos de FDM - 422
Devolver registos de negócio - 408
Dividir receitas de oportunidades pelos membros da equipa - 261

E

Editar as propriedades de critérios de selecção e relatórios de painéis interactivos - 1141
Editar propriedades de coluna - 998
Efetuar chamadas - 360
Eliminar afiliações no programa de parceiros - 389
Eliminar candidaturas - 399
Eliminar contas de parceiros - 382
Eliminar e restaurar registos - 119
Eliminar moradas partilhadas - 293
Eliminar objectos de painel - 1144
Eliminar programas de parceiros - 390
Eliminar relatórios - 826
Encomendas - 605
Entregar amostras durante uma chamada de vendas - 548
Enviar candidaturas para aprovação - 395
Enviar notas para outros utilizadores - 109
Enviar novamente registos de negócio - 409
Enviar participações para pedidos de cálculo de preços especial - 439
Enviar participações para pedidos de FDM - 425
Enviar pedidos de cálculo de preços especial para aprovação - 434
Enviar pedidos de FDM para aprovação - 421
Enviar registos de negócio para aprovação - 406
Enviar registos do Offline Client - 754
Enviar segmentos - 777
Escalar pedidos de assistência - 334
Especificar contas principais - 211
Especificar oportunidades principais e dependentes - 259
Especificar subcontas de carteira - 625

Exames - 470

Executar relatórios - 823
Exemplos de Tipos de registo ligados a outros tipos de registo - 76
Exportar registos em listas - 97
Exportar segmentos - 778
Expressar literais - 1078

F

Fazer com que o conteúdo apareça condicionalmente em páginas de painéis interactivos - 1135
Fechar campanhas - 176
Fechar pedidos de assistência resolvidos - 335
Fechar um período do inventário - 525
Filtrar listas - 93
Funções de agregação - 1079
Funções de agregação de execução - 1085
Funções de cadeia - 1090
Funções de conversão - 1112
Funções de data/hora do calendário - 1104
Funções do sistema - 1113
Funções Math - 1097
Fundos - 448

G

Gerir a quota - 728
Gerir credenciações - 493
Gerir afiliações no programa de parceiros - 388
Gerir agregados familiares - 616
Gerir amostras - 514
Gerir apólices - 684
Gerir as previsões da sua equipa - 275
Gerir atribuições - 575
Gerir calendários e actividades - 141
Gerir campanhas - 173
Gerir candidaturas - 394
Gerir certificações - 483
Gerir coberturas - 670
Gerir concessionários - 697
Gerir contactos - 229
Gerir contactos do plano - 319
Gerir contas - 205
Gerir contas da carteira - 623
Gerir contas de parceiros - 380
Gerir contas do plano - 315
Gerir contas financeiras - 631
Gerir cursos - 463
Gerir danos - 674
Gerir detentores de contas financeiras - 636
Gerir encomendas - 607
Gerir eventos de MedEd - 507
Gerir exames - 472
Gerir fundos - 451
Gerir inventário de amostras - 528
Gerir investimentos de contas financeiras - 639

- Gerir itens da transacção - 569
- Gerir itens do plano de mensagens - 598
- Gerir licenças do estado do contacto - 513
- Gerir limitações de responsabilidade de amostras - 585
- Gerir lotes de amostras - 581
- Gerir marketing - 169
- Gerir moradas - 284
- Gerir o centro de chamadas - 349
- Gerir o Oracle Contact On Demand - 352
- Gerir objetivos - 310
- Gerir oportunidades - 249
- Gerir oportunidades do plano - 323
- Gerir painéis - 1129
- Gerir partes envolvidas - 681
- Gerir participações - 664
- Gerir pedidos de assistência - 331
- Gerir pedidos de cálculo de preços especial - 432
- Gerir pedidos de FDM - 420
- Gerir perfis do corretor - 693
- Gerir períodos do inventário - 520
- Gerir pistas - 186
- Gerir planos de mensagens - 591
- Gerir planos de negócio - 304
- Gerir planos financeiros - 643
- Gerir previsões - 268
- Gerir PRM e Tecnologia de ponta - 378
- Gerir produtos com cálculo de preços especial como itens relacionados - 441
- Gerir produtos financeiros - 649
- Gerir programas de parceiros - 387
- Gerir propriedades do seguro - 678
- Gerir quotas - 274
- Gerir registos de negócio - 404
- Gerir relações do item do plano de mensagens - 603
- Gerir relatórios - 816
- Gerir relatórios de auditoria de inventário - 533
- Gerir segurados - 689
- Gerir seguro - 657
- Gerir serviços e comunicações - 327
- Gerir soluções - 342
- Gerir transacções de amostra - 540
- Gerir transacções financeiras - 653
- Gerir veículos - 703
- Gerir vendas - 199
- Gestão de riqueza - 613
- Gravar requisitos de certificação para uma acreditação - 495
- Guardar informações de detalhe da chamada como um modelo - 559
- I**
- Importar candidaturas - 399
- Importar os contactos - 230
- Imprimir informações que aparecem em páginas - 131
- Imprimir relatórios - 821
- Imputar amostras a utilizadores finais - 576
- Incorporar um widget de listas de favoritos - 741
- Incorporar um Widget de listas simples - 743
- Incorporar um widget de relatórios - 743
- Incorporar um widget do centro de mensagens - 742
- Iniciação - 21
- Iniciação com respostas (relatórios personalizados) - 828
- Iniciar sessão como um novo utilizador - 23
- Inscrever-se em cursos - 465
- Instalar o Offline Client - 748
- Instruções Case - 1114
- Inventário de amostras - 528
- Investimentos de contas financeiras - 637
- Itens da transacção - 569
- Itens do plano de mensagens - 596
- Itens relacionados com anexo - 115
- L**
- Licenças do estado do contacto - 511
- Life Sciences - 501
- Ligar contactos a várias contas - 234
- Ligar contas em carteira - 211
- Ligar informações de amostras entregues a chamadas - 553
- Ligar informações de artigos promocionais a chamadas - 556
- Ligar informações de pedidos de amostras a chamadas - 558
- Ligar informações do produto detalhado a chamadas - 552
- Ligar produtos a oportunidades - 253
- Ligar produtos a pedidos de cálculo de preços especial - 433
- Ligar produtos a registos de negócios - 411
- Ligar programas a pedidos de cálculo de preços especial - 434
- Ligar registos a contas - 208
- Ligar registos a objectivos - 311
- Ligar registos a planos de negócio - 305
- Ligar registos ao registo seleccionado - 73
- Limitação de responsabilidade de amostras - 583
- Limitar os registos de actividade apresentados - 147
- Limitar os registos de conta apresentados - 212
- Localizar registos - 45
- Lotes de amostras - 578
- M**
- Marcar moradas partilhadas como validadas - 288
- Marcar tarefas como concluídas - 148
- Marketing - 169
- MedEd - 505
- Modificar a amostra num item da transacção - 569

Modificar a amostra numa imputação - 576
Modificar o lote de amostras num item da transacção - 570
Monitorizar actividades de amostras - 564
Monitorizar agentes - 370
Moradas - 280
Mostrar filtros aplicados a resultados - 1055
Mostrar ou ocultar a barra de acção - 32
Mostrar resultados como indicadores utilizando a vista Indicador - 1049
Mostrar resultados em barras de informações de deslocamento - 1065
Mostrar resultados em gráficos - 1023
Mostrar resultados em gráficos em funil - 1060
Mostrar resultados em tabelas dinâmicas - 1038
Mudar o nome de objectos de painel - 1143
Mudar o nome de relatórios - 826

N

Não submeter previsões - 274
Navegar para o editor de painéis - 1131
Notas da versão para o Oracle CRM On Demand - 136
Notas de utilização em áreas de informações empresariais - 1152

O

Objetivos - 308
Obter o ID de início de sessão do utilizador ou repor a palavra-passe - 133
Operadores - 1113
Oportunidades - 244
Oportunidades do plano - 321
Optimizar o desempenho - 1120
Ordenar e reordenar colunas - 1015

P

Página de definições do calendário - 162
Página Detalhes da previsão - 276
Página Editar nota - 106
Página Gerir listas - 95
Página Lista de actividades de comunicação (Oracle Contact On Demand) - 371
Página Lista de anexos - 116
Página Listas de favoritos - 96
Página Nota (lista) - 107
Página Registos favoritos - 82
Página Ver lista - 96
Páginas de detalhes de chamadas, correio de voz e correio electrónico - 374
Painéis - 1127
Parceiros - 378
Partes envolvidas - 679
Participações - 662
Partilhar moradas entre os registos de contas, contacto, concessionário e parceiro - 287
Partilhar o calendário - 163

Partilhar registos (equipas) - 100
Partner Relationship Management e High Tech - 377
Passo 1
 Definir critérios - 988
Passo 2
 Criar disposições - 1018
Passo 3
 Definir critérios de selecção (opcional) - 1069
Passo 4
 Rever relatórios - 1074
Pedidos de assistência - 329
Pedidos de cálculo de preços especial - 429
Pedidos de FDM - 418
Pedir acreditação - 496
Pedir certificação - 486
Pedir uma contagem de inventário provisória - 524
Perfil do corretor - 691
Período do inventário - 517
Permitir que os utilizadores alterem colunas nos relatórios - 1058
Permitir que os utilizadores seleccionem uma vista específica utilizando a vista Selector de vistas - 1059
Personalizar a aplicação - 715
Personalized Content Delivery - 588
Pistas - 178
Pistas (aspectos de vendas) - 203
Planeamento de chamadas em bloco - 154
Planeamento empresarial - 297
Planos de mensagens - 589
Planos de negócio - 302
Planos financeiros - 641
Preparar a interacção com clientes - 353
Previsões - 266
Pré-visualizar registos - 69
Primeiros passos - 22
Processar chamadas de retorno (Internet e telefone) - 361
Processar chamadas telefónicas - 356
Processar mensagens de correio de voz - 362
Processar mensagens de correio electrónico - 363
Processar pedidos de fundos - 453
Processar reclamações - 456
Processo de conversão de pistas do seguro para clientes com o Producer Success Model - 660
Processo de criação de um pedido de assistência - 327
Processo de execução do planeamento de canais - 658
Processo de fecho de um pedido de assistência - 328
Processo de gestão de calendário e actividades - 202
Processo de gestão de contactos - 201
Processo de gestão de contas - 200

Processo de gestão de oportunidades - 200
Processo de gestão de pedidos de assistência - 660
Processo de gestão de previsões para administradores de previsões - 202
Processo de gestão de previsões para utilizadores das vendas - 202
Processo de gestão de relações agente-corretor - 659
Processo de planeamento de vendas e orçamentação - 659
Processo de processamento de campanhas - 169
Processo de processamento de pistas - 170
Processo de produção de participações de primeiro aviso de perda - 658
Processo de reconciliação do inventário - 530
Processo de recrutamento e estabelecimento de relações agente-corretor - 658
Processo de resolução de um pedido de assistência - 328
Processo de trabalho num pedido de assistência - 328
Processos de ciências vivas - 501
Procurar contas do parceiro - 382
Procurar contas para contas do parceiro - 381
Procurar registos na barra de ação - 58
Procurar registos nas janelas de pesquisa - 65
Procurar registos nas páginas Lista - 64
Produtos financeiros - 645
Programas de parceiros - 385
Propriedades do seguro - 676
Q
Qualificar pistas - 188
R
Reconciliar um período do inventário - 526
Registar respostas a campanhas - 175
Registar-se em exames - 475
Registos de negócio - 402
Registos que podem ser utilizados offline - 747
Rejeitar candidaturas - 397
Rejeitar participações para pedidos de cálculo de preços especial - 440
Rejeitar participações para pedidos de FDM - 426
Rejeitar pedidos de cálculo de preços especial - 437
Rejeitar pedidos de FDM - 423
Rejeitar pistas - 193
Rejeitar registos de negócio - 408
Relacionar creditações com outras creditações - 494
Relacionar certificações com outras certificações - 485
Relacionar cursos com outros cursos - 464
Relacionar exames com outros exames - 474
Relações do item do plano de mensagens - 601
Relatório de auditoria do inventário - 533

Relatórios - 779
Remover moradas de contas, contactos, concessionários ou parceiros - 293
Repor candidaturas - 398
Repor pedidos de cálculo de preços especial - 435
Repor pedidos de FDM - 422
Requisitos do sistema para o Oracle CRM On Demand - 136
Rever a actividade de início de sessão do utilizador - 729
Rever a actividade do fundo - 458
Rever as estatísticas - 368
Rever as informações de delegação - 731
Rever candidaturas - 396
Rever dados do relatório - 821
Rever os alertas - 35
Rever planos de mensagens recomendados para actividades - 593
Rever previsões - 269
Rever soluções - 342
S
Sair do Oracle CRM On Demand - 137
Segurados - 687
Seguro - 657
Serviços e comunicações - 327
Soluções - 337
Submeter informações de detalhe da chamada para controlo do inventário - 560
Submeter previsões - 273
Submeter um item da encomenda para produtos - 609
Subscrever as notas - 109
T
Terminar o período de registos de negócio - 410
Tornar creditações visíveis a parceiros - 495
Tornar certificações visíveis a parceiros - 485
Tornar cursos visíveis a parceiros - 465
Tornar exames visíveis a parceiros - 475
Tornar públicos os relatórios personalizados - 1075
Trabalhar com a lista de notas - 108
Trabalhar com a Página principal da apólice - 683
Trabalhar com a Página principal da atribuição - 574
Trabalhar com a Página principal da conta - 203
Trabalhar com a Página principal da conta da carteira - 621
Trabalhar com a Página principal da conta do plano - 314
Trabalhar com a Página principal da limitação de responsabilidade de amostras - 583
Trabalhar com a Página principal da oportunidade - 247
Trabalhar com a Página principal da oportunidade do plano - 321

- Trabalhar com a Página principal da parte envolvida - 679
- Trabalhar com a Página principal da propriedade do seguro - 676
- Trabalhar com a Página principal da transacção de amostra - 537
- Trabalhar com a Página principal das Comunicações - 350
- Trabalhar com a página principal de acreditação - 491
- Trabalhar com a Página principal de agregado familiar - 614
- Trabalhar com a Página principal de campanha - 171
- Trabalhar com a Página principal de candidaturas - 393
- Trabalhar com a página principal de certificação - 481
- Trabalhar com a Página principal de cobertura - 669
- Trabalhar com a Página principal de Concessionário - 695
- Trabalhar com a Página principal de conta financeira - 630
- Trabalhar com a Página principal de contactos - 227
- Trabalhar com a página principal de curso - 460
- Trabalhar com a Página principal de danos - 672
- Trabalhar com a página principal de exames - 470
- Trabalhar com a Página principal de Fundos - 448
- Trabalhar com a Página principal de Licença do estado do contacto - 511
- Trabalhar com a Página principal de moradas - 282
- Trabalhar com a Página principal de parceiros - 379
- Trabalhar com a página principal de perfis do corretor - 691
- Trabalhar com a Página principal de pistas - 184
- Trabalhar com a Página principal de registo de negócio - 402
- Trabalhar com a Página principal de relações do item do plano de mensagens - 601
- Trabalhar com a Página principal de Veículos - 701
- Trabalhar com a Página principal Detentor da conta financeira - 634
- Trabalhar com a Página principal do contacto do plano - 318
- Trabalhar com a Página principal do de produtos financeiros - 647
- Trabalhar com a Página principal do evento de MedEd - 505
- Trabalhar com a Página principal do item do plano de mensagens - 596
- Trabalhar com a Página principal do lote de amostras - 579
- Trabalhar com a Página principal do objectivo - 308
- Trabalhar com a Página principal do pedido de assistência - 329
- Trabalhar com a Página principal do pedido de cálculo de preços especial - 430
- Trabalhar com a Página principal do pedido de FDM - 418
- Trabalhar com a Página principal do período do inventário - 518
- Trabalhar com a Página principal do plano de mensagens - 590
- Trabalhar com a Página principal do plano de negócio - 302
- Trabalhar com a Página principal do plano financeiro - 642
- Trabalhar com a Página principal do segurado - 688
- Trabalhar com a Página principal Encomenda - 605
- Trabalhar com a Página principal Investimento de contas financeiras - 638
- Trabalhar com a Página principal Participação - 663
- Trabalhar com a Página principal Previsão - 267
- Trabalhar com a Página principal Programas de parceiros - 385
- Trabalhar com a Página principal Solução - 340
- Trabalhar com a página principal Transacções financeiras - 652
- Trabalhar com anexos - 110
- Trabalhar com applets RSS Feed - 36
- Trabalhar com listas - 82
- Trabalhar com listas de atividades - 144
- Trabalhar com o Centro de mensagens - 35
- Trabalhar com outras aplicações - 745
- Trabalhar com páginas Calendário - 139
- Trabalhar com registos - 38
- Transacções de amostras - 537
- Transacções financeiras - 651
- Transferir o modelo Mail Merge for Word - 765
- Transferir o modelo Relatórios e análises para Excel - 770
- Transferir o Segmentation Wizard - 775
- Transferir propriedade de registos - 99
- Transferir registos para o Offline Client - 751
- Transferir relatórios - 824
- U**
- Utilizar campos de filtragem otimizados - 987
- Utilizar funções em análises - 1076
- Utilizar o Mail Merge for Word - 763
- Utilizar o Offline Client - 746
- Utilizar o Oracle CRM On Demand Integration for Office - 763
- Utilizar o Segmentation Wizard - 773
- Utilizar o Selector de livros - 67
- Utilizar procura avançada - 60
- Utilizar relatórios e análises para Excel - 768
- Utilizar scripts de avaliação - 118

Utilizar scripts de avaliação de actividades - 165
Utilizar scripts de pedido de assistência - 333
Utilizar scripts de qualificação de pistas - 188
V
Variáveis de sessão - 1117
Veículos - 701
Vendas - 199
Ver actividades - 142
Ver auditorias para registos - 125
Ver campos de pista de auditoria - 728
Ver e editar uma previsão com uma moeda diferente
- 272
Ver históricos de interações - 369
Ver listas de tarefas de grupo - 164
Ver o histórico de previsões - 273
Ver os calendários de outros utilizadores - 161
Ver os pedidos de exportação - 739
Ver painéis - 1151
Verificar assinaturas eletrónicas - 561
Visar contactos para campanhas - 174
Visualizar informações do serviço do Oracle CRM
On Demand - 132
Visualizar transacções de desembolso - 546
Voltar a atribuir contas - 207
Voltar a atribuir oportunidades - 250
Voltar a atribuir pistas - 187